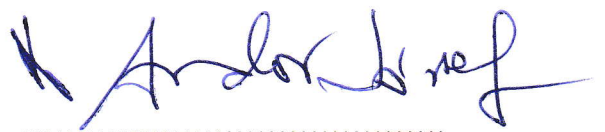


Témavezetői nyilatkozat a dolgozat benyújtásához

Alulírott Dr. Andor József nyilatkozom, hogy Pálffy-Madarász Eszter doktorjelölt

Lesz egy kóla! Magyar nyelvű kéréstípusok és -stratégiák mozibüfés diskurzusok korpuszában című doktori értekezését megismertem, nyilvános vitára bocsátását támogatom.

Dátum: 2023. 06. 01. A,



.....
témavezető aláírása

Pécsi Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar

Nyelvtudományi Doktori Iskola

Alkalmazott Nyelvészeti Program

Pálfy-Madarász Eszter

Lesz egy kóla!

**Magyar nyelvű kéréstípusok és -stratégiák mozibüfés diskurzusok
korpuszában**

Doktori (PhD) értekezés

Témavezető:

Dr. Andor József címzetes egyetemi tanár

Pécs

2020

Tartalomjegyzék

Rövidítések jegyzéke	3
A táblázatok listája.....	4
Az ábrák listája.....	6
1. Bevezetés	8
1.1. A kutatás bemutatása	8
1.2. A témaválasztás indoklása	10
1.3. A dolgozat felépítése	11
2. A dolgozat szempontjából releváns szakirodalom áttekintése	12
2.1. Beszédaktus-elméletek.....	12
2.2. Udvariasság – Relevancia	20
2.3. A kérés aktusának társalgáselemzési kutatása	30
2.4. Az adatok feldolgozása	36
2.4.1. Beszédaktusok és az adatgyűjtés eszközei	36
2.4.2. Kérés a kultúraközi (cross-cultural) pragmatikai kutatásokban	39
2.4.3. A kérés társalgáselemzési kutatása	43
2.4.4. A kérésre való reagálás.....	46
2.4.5. A kérés fogalma	48
2.4.6. Mi a kérés?.....	50
2.4.7. A mozibüfében való kérés kérésnek minősül?.....	51
3. A kísérlettel kapcsolatos módszerek ismertetése.....	55
3.1. Korpusz, adatgyűjtés, elemzés.....	55
3.1.1. Kéréstípusok mozibüfés diskurzusok korpuszában	56
3.1.2. Kódolási séma.....	59
3.2. Kiegészítő adatok – tesztek	71
3.2.1. Értelmező teszt (udvariasság)	72
3.2.2. Értelmező teszt (attitűd, udvariasság).....	73
3.3.3. Értelmező teszt – Konverzációs adatok – séma és foratókönyv (kérdés–kérés)	75
4. Diskusszió	77
4.1. Diskusszió: mi a kérés?.....	78
4.2. Kérés: Fő cselekvések („head act” stratégiák).....	84
4.3. Kérés a beszédaktusséma (Speech Act Schema) alapján	94
4.4. A <i>lesz egy</i> típusú kérések	100
4.4.1. A <i>lesz egy</i> mint közvetett beszédaktus	100

4.4.2. <i>A lesz egy</i> mint direktívum	102
4.4.3. <i>Lesz egy</i> más kontextusban – kritikai diskurzusanalízis	103
4.5. Kiegészítő kutatások.....	111
4.5.1. Értelmező teszt (udvariasság)	111
4.5.2. Értelmező teszt (attitúd, udvariasság).....	122
4.6. A kérés társalgáselemzési vetülete	132
4.6.1. Értelmező teszt – a kéréseket megelőző kérdések	137
4.7. Egy komplex ábrázolási mód fejlesztése.....	145
5. Konklúzió	155
6. Irodalomjegyzék	164
7. Mellékletek.....	173
1. számú melléklet.....	173
2. számú melléklet.....	196
A felhasznált képek forrásai a 4.4.3. fejezethez	203
8. English summary	204

Rövidítések jegyzéke

A – act – cselekvés

Adjacency pair – szomszédsági pár

CA – Conversation Analysis – Társalgáselemzés

CP – Cooperative Principle – Együttműködési Alapelv (Grice 1975)

CP – Communicative Presumption – Kommunikatív Vélelem (Bach–Harnish 1979)

DCT – Discourse completion task – Diskurzuskiegészítő teszt

DPT – Discourse Production task – Diskurzusprodukción teszt

E (e) – expression – kifejezés

Face – arculat

Face-work – arculat-tevékenység

First order Politeness – Watts (2005) [1992] alapján: „közismert udvariasság”

First pair part – első párrész

FTA – Face-threatening act – arculatveszélyeztető/fenyegető aktus (Brown–Levinson 1987)

H – hearer – hallgató

Head Act Strategy – „head act” stratégia (fő cselekvés vagy fő cselekmény)

L – language – nyelv

LP – Linguistic Presumption – Nyelvi Vélelem (Bach–Harnish 1979)

MCB – Mutual Contextual Belief – Kölcsönös Kontextuális Vélekedés (Bach–Harnish 1979)

On record – off record – megfigyelés alatti, megfigyelésen kívüli adat

PL – Presumption of Literalness – a Szószerintiség Vélelme (Bach–Harnish 1979)

PP – Politeness Principle – Udvariassági Alapelv (Leech 1983)

S – speaker – beszélő

Second pair part – második párrész

Talk-in-interaction – élőnyelvi interakció

To perform – végrehajtani/kifejezni a beszédaktust

A táblázatok listája

1. Táblázat. A kérések őszinteségi feltételei (Searle 1969: 66)	15
2. Táblázat. Az illokúció típusai Searle-nél (Searle 1976)	16
3. Táblázat. Az udvariassági maximák és a Searle-féle illokúciós típusok Leech 1983 nyomán (Flöck 2016: 19)	24
4. Táblázat. Hogyan lehet illokúciós aktusokat kifejezni? (Turner 1996: 1)	25
5. Táblázat. Hogyan lehet illokúciós aktusokat kifejezni? (Terkourafi 2015: 12)	27
6. Táblázat. FTA-stratégiák (Brown–Levinson 1987: 60)	28
7. Táblázat. Korreláció tartalom és formátum között szomszédsági pároknál (Levinson 1983: 336)	32
8. Táblázat. A kérések szekvenciája (Levinson 1983: 361)	33
9. Táblázat. Adattípusok és prototipikus eszközök (Flöck 2016: 59)	38
10. Táblázat. Szili kérésstratégiai direktségi szint szerint (2002: 17–18)	40
11. Táblázat. Kéréstípusok feldolgozása a mozi-büfés diskurzusok korpuszában (Madarász 2016)	42
12. Táblázat. Ervin-Tripp kéréstípusai (Ervin-Tripp 1976: 46)	44
13. Táblázat. Kérésnek tekinthetőek a mozibüfés megnyilatkozások?	52
14. Táblázat. A korpusz bemutatása jelen tanulmányban	56
15. Táblázat. Az adatgyűjtés paramétereinek összefoglaló táblázata	58
16. Táblázat. Blum-Kulka és Ohlstein kérésstratégiái, azok definíciója, kódolási kategóriái és példányai (1984: 202)	59
17. Táblázat. A kérésstratégiák terminusai Ervin-Tripp kutatásában és a kultúraközi (CCSARP) kutatásokban	61
18. Táblázat. A Szili által rögzített kérésstratégiák a CCSARP alapján (2002: 17–18) (példák nélkül)	63
19. Táblázat. Fő kérésstratégiák és azok direktségi szintje (Flöck 2016: 105)	65
20. Táblázat. Fő kérésstratégiák és azok udvariassági skálája (Blum-Kulka 1987: 137)	66
21. Táblázat. Kéréstípusok direktségi és udvariassági skálán	69
22. Táblázat. A kéréstípusok gyakorisága	70
23. Táblázat. A <i>lesz egy</i> típusú kérés variánsai és gyakorisága	71
24. Táblázat. A direktívum mint beszédaktus-típus Searle-nél (1976)	79
25. Táblázat. A kérés illokúciós típusa (Searle 1969: 66)	80
26. Táblázat. Direktívumtípusok és azok lényegi feltételei	81

27. Táblázat. Kéréstípusok a mozibüfés diskurzusban	82
28. Táblázat. A kérés értelmezése a mozibüfés diskurzus szerint	84
29. Táblázat. Direktség – Fő cselekvés – Udvariasság	85
30. Táblázat. Kérésvariánsok a korpuszból (Madarász 2016: 304 alapján átdolgozva)	87
31. Táblázat. Kéréstípusok és kérésvariánsok áttekintése	89
32. Táblázat. Mondattípusok és a fő cselekvés („head act” stratégiák) összefüggései	90
33. Táblázat. Mondattípusok és fő cselekvések („head act” stratégiák) – alternatív kategorizálás	92
34. Táblázat. Az aktuális szituatív kontextus körülményei, kiegészítő elemei a mozibüfében	98
35. Táblázat. A közvetett beszédaktus(ok) szerkezete	101
36. Táblázat. Mit jelent a <i>lesz egy – lenne egy</i> típusú kérés?	112
37. Táblázat. 13 alany (a 21-ből) által megfigyelt kéréstípusok	117
38. Táblázat. 13 alany (a 21-ből) által megfigyelt kéréstípusok (számadatok)	118
39. Táblázat. Egyéni válaszok a <i>lesz egy – lenne egy</i> típusú kérés megítéléséről	120
40. Táblázat. A <i>lesz egy – lenne egy</i> típusú kérés megítélése (számadatok)	121
41. Táblázat. A mozialkalmazott által megfigyelt kéréstípusok	124
42. Táblázat. Pozitív és negatív példák a kéréstípusok szerint	126
43. Táblázat. A <i>lesz egy</i> és a <i>lenne egy</i> megkülönböztetése a mozialkalmazottak válaszai alapján	129
44. Táblázat. A <i>lesz egy</i> és a <i>lenne egy</i> megkülönböztetése a mozialkalmazottak válaszai alapján (számadatok)	130
45. Táblázat. A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyv alapú sémája	136
46. Táblázat. A kérdéstípusok gyakorisága	138
47. Táblázat. Kérdéstípusok és az előfordulási helyek	140
48. Táblázat. Egyéb kérdéstípusok	142
49. Táblázat. A diskurzus típusa, a megnyilatkozás általános paraméterei	148
50. Táblázat. A kéréstípus azonosítása	149
51. Táblázat. Az Egy kólát! megnyilatkozás: direktségi szint – „head act” stratégia – udvariasság	149
52. Táblázat. Az aktuális szituatív kontextus legfontosabb kiegészítő elemei a mozibüfében	151
53. Táblázat. A kérés mint társalgási forduló forgatókönyv alapú sémája	151
54. Táblázat. A megfigyelt kéréstípusok példákkal ellátva a fejlesztett korpusz alapján	156

Az ábrák listája

1. Ábra. Blokkra jegyzetelt kéréstípusok	57
2. Ábra. Kérésstratégiák udvariasság és direktség szerint	86
3. Ábra. <i>Mondd még egyszer, hogy lesz egy sör</i>	104
4. Ábra. <i>Kávét kérek, kávé lesz, Kávét!</i>	105
5. Ábra. A 4. <i>Ábra.</i> azonosítása a kéréstípusokkal	106
6. Ábra. <i>Maga azt jósolta, hogy lesz</i>	106
7. Ábra. <i>Lesz egy:</i> jövő idő, nem kérésre használjuk	107
8. Ábra. „Alapműveltség”	108
9. Ábra. <i>Lesz egy</i> – Agresszió	109
10. Ábra. Mire utal a <i>lesz egy</i> – <i>lenne egy</i> típusú kérés?	112
11. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán Ön szerint mennyire gyakran hallani a <i>lesz egy</i> megnyilatkozást?	113
12. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán Ön szerint mennyire gyakran hallani a <i>lenne egy</i> megnyilatkozást?	113
13. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán mennyire tartja udvariasnak a <i>lesz egy kóla</i> megnyilatkozást	114
14. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán mennyire tartja udvariasnak a <i>lenne egy kóla</i> megnyilatkozást	114
15. Ábra. Hol fogalmazná meg a <i>lesz egy</i> formával kérését az alábbi vendéglátóhelyek közül?	115
16. Ábra. Hol fogalmazná meg a <i>lenne egy</i> formával kérését az alábbi vendéglátóhelyek közül?	115
17. Ábra. Megfogalmazná-e kérését/rendelését <i>lesz egy</i> kifejezéssel, különböző nemű és korú alkalmazottnak	116
18. Ábra. Megfogalmazná-e kérését/rendelését <i>lenne egy</i> kifejezéssel, különböző nemű és korú alkalmazottnak	116
19. Ábra. Elő szokott Önnel fordulni, hogy a vásárló nem üdvözli Önt viszont, nem köszön vissza?	123
20. Ábra. „ <i>Lesz egy kóla.</i> ” – Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?	126
21. Ábra. „ <i>Lenne egy kóla.</i> ” – Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?	127
22. Ábra. Egy 1–5-ig terjedő skálán mennyire értékeli a <i>lesz egy kóla</i> megnyilatkozást udvariasnak?	128

23. Ábra. Egy 1–5-ig terjedő skálán mennyire értékeli a *lenne egy kóla* megnyilatkozást udvariasnak?

128

1. Bevezetés

1.1. A kutatás bemutatása

Jelen nyelvészeti pragmatikai dolgozat fő témája a kérés beszédaktusa. A kérés kifejezése egy igen gyakori kommunikációs jelenség, mely legalább két alany részvételét kívánja meg az adott társalgásban: a beszélőét és a hallgatóét, vagyis azét, aki kér, és azét, aki ezt a kérést teljesíti. Sokféle stratégia létezik arra, hogy kifejezzük a vágyunkat, hogy szeretnénk valamit, hogy rábírjuk a hallgatót kérésünk teljesítésére. E gondolatmenetnek egy példája a moziban, vendéglátóhelyeken történő kérés is, melynek kutatására saját tapasztalataimból merítettem inspirációt, hiszen egyetemi diákéveim alatt három évig moziban dolgoztam büfés alkalmazottként.

Ez idő alatt rengeteg kérési szituációban voltam magam is résztvevő, számtalan megnyilatkozástípust hallottam; ennek eredménye a 2016 januárjában befejeződött adatgyűjtésem, a kétezer kérést célzó megnyilatkozásból álló típus-példány alapú korpusz fejlesztése, melyben négyféle kéréstípust figyeltem meg a disszertáció címéhez kapcsolódva a kólakérés példáján szemléltetve:

- (1) Egy kólát!¹
- (2) Lesz egy kóla!²
- (3) Kérek egy kólát!³
- (4) Szeretnék kérni egy kólát!⁴

A dolgozatban arra teszek kísérletet, hogy a kérés beszédaktusát mélyebb analízis alá helyezzem az általam fejlesztett magyar nyelvű korpusz segítségével. Ezt kiegészítve továbbá online értelmező tesztekkel vizsgáltam azt, hogy:

1. magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyok, nők és férfiak a mozibüfében megfigyelt kéréstípusokat hogyan ítélik meg a direktség és az udvariasság mértékének szempontjából (21 fő);

¹ 199-es számú példa a Korpuszban, ld.: 190. oldal.

² 84-es számú példa a Korpuszban, ld.: 181. oldal.

³ 2-es számú példa a Korpuszban, ld.: 174. oldal.

⁴ 159-es számú példa a Korpuszban, ld.: 187. oldal.

2. pécsi mozibüfés alkalmazottak (8 fő) hogyan vélekednek a vásárlók által használt kéréstípusokról és -stratégiákról;

3. magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyok, nők és férfiak (50 fő) milyen kérést megelőző kéréstípusokat ismernek, tartanak gyakorinak konvencionális, intézményi szituációkban, tehát nem spontán vagy hétköznapi körülmények közt. Az értelmező tesztet azon előfeltevés alapján állítottam össze, hogy elengedhetetlen annak feltárása, milyen kérdés előzi meg egy társalgási fordulóban a kérés aktusának végrehajtását, hiszen a résztvevők együttműködése, az interakció szabályainak felismerése és használata elengedhetetlen ahhoz, hogy a társalgás sikeres legyen, azaz újra létrejöhessen.

Külön fejezetet kívántam szentelni a mozibüfé mellett más vendéglátóegységekben megfigyelt kéréstípusok tárgyalására, mellyel ugyancsak az a célom, hogy többféle megközelítéssel árnyaltabb képet kaphassunk a kérés mibenlétéről a vendéglátóegységben (le)zajló társalgási szituációról, melybe természetesen a mozi is tartozik. Felmerült annak a kérdése is, hogy az intézményes keretek közt kifejezett kérési megnyilatkozásokat, melyben a társalgásban részt vevők pozíciója a hierarchiától is függ (vásárló fölé-; alkalmazott alárendelt), értelmezhetjük-e valóban kérésnek, esetleg más beszédaktustípusokkal is megfigyelhetünk érintkezést, átfedéseket, mint például a felszólítással, az utasítással vagy a paranccsal, esetleg a kérdéssel mint közvetett (indirekt) beszédaktussal.

A dolgozatban mindezek alapján négy kutatási kérdést kívánok bemutatni és megválaszolni:

1. Milyen magyar nyelvű kéréstípusok figyelhetőek meg a mozibüfés diskurzusban?
2. Milyen kiegészítő módszertani lehetőségek (tesztek) állnak rendelkezésre a kérés beszédaktusának vizsgálatára (attitűdöt, udvariasságot, gyakoriságot vizsgáló kérdőív)?
3. Hogyan realizálódik a kérés a mozibüfés társalgás során, milyen társalgási forgatókönyvet vázolhatunk fel annak kapcsán?
4. Milyen ábrázolási módot alkalmazhatunk, melyben nem csak a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetjük el, hanem reflektálhatunk a teljes kontextusra, a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére (ld. szociokulturális hierarchia)?

E dolgozat megírásával az volt a célom, hogy a magyar nyelv egy speciális pragmatikai jelenségét részletesen le tudjam írni, a különböző megfigyelt kéréstípusokat a szakirodalomban foglalt kategóriarendszerben el tudjam helyezni, továbbá egy átfogó ábrázolási módot is fejlesszek, mellyel a kérést mint beszédaktust az aktuális szituatív kontextusban tudjam

bemutatni és elemezni. Ennek alapján a mozibüfés empirikus alapú vizsgálatom a kísérletes nyelvészeti pragmatika tárgykörébe tartozik.

1.2. A témaválasztás indoklása

A témaválasztást illető személyes kötődésem mellett úgy gondolom, hogy a téma tudományos megközelítése, háttere (főként a beszédaktus-elmélet) felől is magyarázatra szorul, miért választottam egy olyan nyelvelméleti bázisra épülő témát, mely az 1970–80-as években volt kurrensnek tekinthető.

A beszédaktus-elmélet kibontakozása Austin 1950-es évekbeli nyelvfilozófiai elméletéhez kapcsolódik (Austin 1962), mely a filozófiai tradícióval, és a megnyilatkozások igaz-hamis-felfogásával szembe menve felfedezi, hogy a megnyilatkozásokkal nem csak állításokat tehetünk, hanem cselekedhetünk is velük és általuk. Ez a gondolat, miszerint a szavak által cselekszünk is (ld. *How to do things with words* – ez Austin legfontosabb munkájának címe, melyet magyarra *Tetten ért szavak* címmel fordított le Pléh Csaba 1990-ben) „a 70-es években kezdte éreztetni hatását” (Szili 2013: 66). A beszédaktus-kutatások „hőskora”, első korszaka tehát a 70-es 80-as évekre tehető, mikor Austin tanítványa, Searle 1969-es munkájában a beszédaktusok illeszkedésére, leírására, szerkezetük, szabályaik meghatározására fókuszált, ezen belül is főként az illokúciós aktusokra, melyek a beszélő szándékain alapuló, azokhoz köthető cselekvések – ilyen például a kérés, az ígéret, vagy a figyelmeztetés.

A beszédaktus-kutatások második fázisa az volt, mikor már egy-egy konkrét beszédaktust, illetve annak funkcióját vizsgálták a nyelvészek. Erre példa a kérés esetében Blum-Kulka–Ohlstein 1984-es kultúraközi pragmatikai kutatása (*Cross-Cultural Speech Act Realisation Project* [CCSARP] – „Kultúraközi Beszédaktus-realizációs Projekt”), melyben arra keresték a szerzők a választ, hogy megfigyelhetőek-e univerzális jelenségek a kérés és a bocsánatkérés kifejezésében (performálásában) öt nyelvben (dán, német, kanadai francia, héber, orosz) és az angol nyelv három változatában (brit, ausztrál, amerikai angol). A 80-as évek végén e kutatást kibővítve Blum-Kulka, House és Kasper 9-fajta kéréstípust állapított meg a legdirektebb (a legközvetlenebb) formáktól a legkevésbé direkttekig (közvetett), melyeket Szili Katalin (2002) magyar nyelvre is adaptált.

A beszédaktus-elmélet kutatásának harmadik fázisát a nyelvtipológiai-, kultúraszempontú vizsgálatok képezik. Elmondható, hogy a beszédaktusok diskurzusfüggőek, ezért például az udvariasság fogalmai (ld. *arculat – face*) sem univerzálisak. Flöck 2016-os kontrasztív, többféle módszert alkalmazó empirikus kutatásában azt vizsgálta, milyen kérésmintákat lehet

megfigyelni a brit és az amerikai angolban, hogyan realizálódnak a kérések a társalgásban. Erre azt a választ találta – nagy vonalakban összegezve –, hogy a brit angolt beszélők nagyobb mértékben alkalmaznak indirekt (közvetett), kérdőjellegű szerkezeteket kérés kifejezésénél, mint az amerikai nyelvhasználók, akik tehát sokkal direkter (közvetlenebb) megnyilatkozásokat fogalmaztak meg.

A beszédaktus-elmélet továbbá sokféle tudományos megközelítést foglal magába: pszicho-, szociolingvisztikai, formális nyelvészeti perspektívákat. Ezt az interdiszciplináris jelleget, valamint a nyelvészeti pragmatikai kutatások fentebb leírt fejlődési ívét, azaz az empiria irányába történő elmozdulását jól mutatja a megannyi pragmatikai konferencia, melyet rendszeresen szerveznek világszerte (mint az ősszel megrendezett berlini *Speech Acts in Grammar and Discourse: Syntactic and Semantic Modelling* című konferencia és workshop).

Úgy gondolom, hogy azért is tekinthető aktuálisnak jelen kutatás, mivel az empiria áll vizsgálatának középpontjában, melynek célja a kérés beszédaktusának egy adott, egyedi kontextusban (kérés a mozibüfében) való bemutatása, részletes analízise.

1.3. A dolgozat felépítése

A dolgozat első oldalain található a tartalomjegyzék, a munka során alkalmazott rövidítések, illetve táblázatok és ábrák jegyzéke.

A dolgozat a *Bevezetés*en kívül négy fő fejezetből áll, melyek az adatok bemutatását és elemzését érintik, ezek a következők: 1. *A dolgozat szempontjából releváns szakirodalom áttekintése*, melyet a kutatás elméleti háttérét nyújtó beszédaktus-elmélet, az udvariasságelméletek, valamint a társalgáselemzés szerint mutatok be; 2. *A kísérlettel kapcsolatos módszerek ismertetése* című fejezet empirikus kutatásom adatgyűjtési paramétereit, eszközeit foglalja magába; 3. a *Diszkusszió* című fejezet tartalmazza mindazon elemzéseket, melyeket a kutatásom alatt folytattam, és melyeket a kutatási kérdések megválaszolása vezérelt; 4. a *Konklúzió* című fejezetben azokat az ismereteket foglalom össze, melyeket a kérés beszédaktusának elemzése közben vázoltam fel a mozibüfé diskurzus kapcsán.

Végül az *Irodalomjegyzék* és a *Melléklet* zárja le doktori értekezésemet. Utóbbi a 2000 típuspéldány alapú korpusz kérési megnyilatkozásait, illetve a kérést célzó fordulókat tartalmazza, mely magában foglalja a kérést megelőző kérdést (*mit adhatok?*) és a végrehajtott kérésbeszédaktust (pl: *kérek egy kólát*) (1. számú melléklet).

Szintén a *Melléklet* című fejezetben csatolom az online értelmező tesztekhez készült kérdőívek kérdéssorait (2. számú melléklet). A dolgozatot egy rövid angol nyelvű összefoglaló zárja.

2. A dolgozat szempontjából releváns szakirodalom áttekintése

A dolgozat elméleti keretét három fő irány határozza meg, melyek az általam fejlesztett korpusz bemutatását és mélyebb analizisét teszik lehetővé hátteret szolgáltatva az értelmezéshez és a probléma, valamint a kutatói kérdések beágyazásához. E három irány:

1. a kérés mint beszédaktus bemutatása
2. az udvariassági elméletek bemutatása
3. a kérés társalgáselemzési keretben való értelmezése

Fontos azonban arról is szót ejteni, hogy a dolgozat elméleti, szakirodalmi keretének felvázolásánál a teljesség igénye nélkül a legfontosabb munkákra, elméletekre és gondolatmenetekre szeretnék reflektálni, melyek meghatározták kutatói munkámat. Célom elsősorban maga a korpusz bemutatása és elemzése, nem pedig a különböző elméletek feltárása és ütköztetése: a téma gazdag szakirodalmi háttere akár több új dolgozat témája is lehetne.

2.1. Beszédaktus-elméletek

„A beszédaktus-elmélet az egyik legrégebbi elméleti keret (framework) a pragmatika tudományában” (Flöck 2016: 8). A filozófiában, nyelvfilozófiában fogalmazódott meg a gondolat, hogy a beszéd tevékenység, mégpedig szabályok által irányított tevékenység (Szili 2013: 65). E gondolat eredete az antik görög filozófiáig nyúlik vissza, ahol találunk említést a propozíciókról és a kijelentések aktusáról, azonban a nyelv funkcióinak vizsgálata csak a 20. században vált kutatási témává, mely számos széles körű nyelvészeti írást eredményezett (Flöck 2016: 8).

A beszédaktus-elmélet tulajdonképpen John Langshaw Austin nyelvfilozófiai munkásságából eredeztethető, melynek központi gondolata, hogy a nyelv használata során megkülönböztethetünk olyan aktusokat, melyekkel „mondunk valamit” (to say something) vagy „teszünk valamit” (to do something). Az Austin 1955-ös előadásaiból álló posztumusz összefoglaló munka fókuszában az az elképzelés áll, hogy „megcáfolja az akkori angolszász analitikus filozófia alaptételét, mely szerint a nyelv elsődleges feladata a valóság leírása (...) és minden mondat igaz vagy hamis állításként értelmezhető” (Szili 2013: 72). Ennek alapján Austin különbséget tett a konstatívumok, melyek a világról állítanak valamit, igaz vagy hamis állítások lehetnek (*a föld kerek, esik az eső*); és performatívumok közt, melyek a

konstatívumokkal ellentétben nem állítanak semmit és nincs igazságtartalmuk, viszont Austin felfedezése szerint cselekszünk, csinálunk velük valamit (ld. megígérem). Austin dichotómiáját (konstatívum–performatívum) később továbbfejlesztette, mivel rájött, hogy explicit performatívumot tartalmazó megnyilatkozással is megfogalmazható állítás például: *állítom, hogy így történt*. Ezért, mikor a nyelvvel cselekszünk, vagy teszünk valamit, a beszélő szempontjából három aspektust különböztethetünk meg: a lokúciós aktust (a „mondást” cselekedjük – the act of saying something); az illokúciós aktust (cselekvés azáltal, hogy mondunk valamit – the act in saying something); és a perlokúciós aktust (cselekvés azáltal, hogy mondtak, mondunk valamit – the act performed by saying something) (Flöck 2016: 9)⁵.

E kutatás kiindulási pontja az illokúciós aktus, mely szerkezetének meghatározása Austin tanítványához, John R. Searle-hez köthető, aki megjegyzi, hogy Austin nem szándékolta kiadni könyvét, eszerint is kell viszonyulni a munkához, hiba lenne úgy vélni, hogy ez Austin végső gondolata a témáról (Andor 2011: 7). Searle-lel Andor József készített interjút 2011-ben, melyben olyan – a nyelvészeti pragmatika számára – fontos kérdéseket vitattak meg, mint a generatív nyelvészet és a pragmatika viszonya, az illokúciós aktusok, az indirektség kérdése, valamint hogy mik napjaink pragmatikai kutatási irányainak lehetőségei. Az interjú tanulságai jelen dolgozat számára is meghatározó problémafelvetéseket tartalmaznak; mivel Searle a nyelvészeti pragmatikai kutatások egyik meghatározó alakja, érdekes megismerni a szerző véleményét vissza-, illetve rátekintve saját munkásságára. Továbbá ez a tudományterület az emberi megismerést, a kogníciót kutatja, a nyelvet használata során vizsgálja, nem pedig izoláltan csak a nyelvi formát. Ez egyben a generatív nyelvészettel való ellentétes elképzelésre is rámutat. Chomsky úgy véli, a szintaxist teljesen függetlenül lehet vizsgálni a nyelvhasználatról, Searle szerint azonban nem lehet megérteni a szintaktikai formákat anélkül, hogy azok funkcióját látnánk, megértenénk az emberi kommunikációban. Hogyan érthetnénk meg egy főnévi szerkezetet, ha nem tudjuk, mi a referenciája, mire utal az adott kifejezés? – teszi fel a kérdést Searle.

Ez a dolgozat is egy olyan kutatást mutat be, melynek fókusza a kommunikáció egy olyan szelete, melyben szituációhoz kötött nyelvhasználati jelenségeket vizsgálunk, a kérdés illokúciós beszédaktusát.

⁵ Itt a perlokúciós hatásról is szót kell ejteni, mely azt a konkrét hatást jelöli, amit a beszélő elér (a hallgatóban) a lokúció kimondásával – például meggyőzés, megrémítés, lelkeítés. A „valami kimondása” (saying something) gyakran hatást gyakorol a társalgásban részt vevők (a beszélőre és a hallgatóra, egyéb szereplőkre is egyaránt igaz) érzelmeire, gondolataira, cselekvéseire. (Austin 1962: 101–103).

Searle Austin fentebb leírt hármass felosztásához (lokúció – illokúció – perlokúció) képest másképp foglalja össze a beszédaktusok típusait, megfigyeli, hogy számtalan olyan ige van, melyek nem a beszédaktus szempontjából jelölnek fontos elemeket, hanem a társalgásban elfoglalt helyüket jelölik (Andor 2011: 7). A beszédaktusokat három típus szerint elemzi: 1. megnyilatkozási aktus (vö. Austin: lokúciós aktus); 2. propozicionális aktus, miszerint a nyelv használatával a világ különböző dolgaira is utalunk (Szili 2013: 81), 3. illokúciós aktus, mely a beszélő szándékaihoz köthető cselekedet. A *szándék* igen fontos Searle elméletében is, hiszen az illokúciós aktus fő kérdése a beszélői szándék megértetése a hallgatóval⁶. Searle Austin munkájával kapcsolatban hozzáteszi azt is, hogy az illokúciós aktusok szerkezete alapvetően két részből tevődik össze, ezek a propozicionális tartalom (mi a cselekvés tartalma, „mit jelent”), és az illokúciós erő, mely magát az illokúciót jelöli, egy korpuszból kiragadott példán szemléltetve:

(5) Kérnék egy kólát⁷.

A megnyilatkozás propozicionális tartalma az, hogy a vásárló szeretne kérni és kapni egy kólát, az illokúciós erő pedig maga a performatív igével való kérés (*kérek*).

Searle az illokúcióra térve egy másik fontos fogalmat is bevezet, ez az *illokúciós pont*, mely viszont nem egyenlő az *illokúciós erővel*, bár mindkettő azt a célt szolgálja, hogy a hallgatót rávagyé valami megtételére. Az illokúciós pont része az illokúciós erőnek, azonban épp a kérés példáját felmutatva, a kérés (request) és a parancs (command) illokúciós pontja is az, rá kell venni a hallgatót valaminek a megtételére, ám az illokúciós erő a két beszédaktus esetén eltérő (Searle 1976: 3). Az illokúciós pont jelöli, hogy mi a beszélő szándéka az adott beszédaktussal, azonban Searle megjegyzi azt is, hogy ez egy intuitív fogalom is egyben, nincs szigorú, meghatározott algoritmus arra vonatkozóan, hogyan működik a megértés; az feltételezhető, hogy az emberek pszichológiai teljesítményük révén intuitívan értik, mit jelent egy kérés, kérdés vagy egy ígéret, valamint azt is, hogy ezek különböznek egymástól. Nem érthetjük meg a nyelv aspektusait, ha nem látjuk, mi a szerepe az adott beszédaktusnak, hogyan hajtja végre azt a beszélő (Andor 2011: 8–9).

Ahhoz pedig, hogy egy kérés őszinteségi feltétele (felicity condition) beteljesüljön, hogy a kérést sikeresen fejezzük ki, Searle azt mondja, a beszélőnek (S = speaker) olyan megnyilatkozást kell létrehoznia, ami egy jövőbeli aktust implikál (A = act) a hallgatóban (H =

⁶ A szándék az összes itt kutatott nyelvészeti pragmatikai munkának alapkérdése ld. Searle (1979), Grice (1975), Brown–Levinson (1987), Bach–Harnish (1979), Sperber–Wilson (1995)

⁷ 63-as számú példa a Korpuszban, ld.: 179. oldal.

hearer), aki nem tudná véghez vinni az aktust a beszélő (S) nélkül tehát. Searle továbbá úgy véli, ha S őszintétlen a kérés megfogalmazása során, az úgy tekinthető, hogy a kérést nem hajtották végre. Bár hozzáteszi, hogy az őszinteség nem feltétlenül szükséges az illokúciós aktus sikeres végrehajtásához, feltételezve, hogy a beszélő legalább figyelembe veszi a szándékot, hogy egy megfelelő vélekedés (belief) létrejöhessen.

Searle továbbá fenntartja azt a gondolatot, hogy a különböző nyelvi stratégiákat, melyeket az illokúciós erő dekódolására használunk, csak akkor alkalmazzuk megfelelően, ha az annak megfelelő őszinteségi feltételeket teljesítettük. Sbisá szerint ennek az eredménye az, hogy az őszinteségi feltétel az illokúciós erőt indikáló eszközök dekódolt jelentésének részévé vált, valamint megerősíti a kapcsolatot a beszédaktusok és a természetes nyelvek szintaktikai és szemantikai dimenziói közt (Sbisá 2013: 46).

1. Táblázat. A kérések őszinteségi feltételei (Searle 1969: 66)

Feltétel	Kérés
Propozicionális tartalom (Propositional content)	A hallgató (H) jövőbeni aktusa (A).
Előkészítés (Preparatory)	a. H képes megtenni A-t. S úgy véli, H képes megtenni A-t. b. Nem egyértelmű S-nek és H-nak sem, hogy H megteszi A-t az események normális keretei közt.
Őszinteség (Sincerity)	S azt akarja, hogy H megtegye A-t.
Lényegi feltétel (Essential)	Számba vehető a kísérlet, hogy H megteszi A-t.

Az illokúciós aktusok őszinteségi feltételeinek (propozicionális tartalom, előkészítő, őszinteségi és lényegi feltétel) azonosítása arra szolgál Searle elméletében, hogy elérkezzünk az illokúció típusainak osztályozásához (Searle 1976). Searle kritikával elemzi Austin taxonómiáját az összefüggések hiánya miatt, ezért öt illokúciós típust határoz meg, melyeket 3 szempontból különböztet meg: mi az illokúció lényege; milyen „pszichológiai állapotot” jelenít meg (ld. őszinteségi feltétel: S a szándékát, vágyát, dühét stb. fejezi ki); mi az iránya az illokúciónak (a propozíció a beszédaktus által illik a világba vagy a világ illik a beszédaktushoz (ld. *words to world*, vagy *world to words*). Ez az osztályozás tehát a beszélő szempontjait tükrözi.

2. Táblázat. Az illokúció típusai Searle-nél (Searle 1976)

Típus	Ilokúciós pont	Pszichológiai állapot	Illeszkedési irány
Asszertívum	Rábírja a beszélőt a kifejezett proposíció igazságtartalmának kifejezésére.	S kifejezi meggyőződését (p).	Szavak a világhoz.
Direktívum	A beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen.	S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t.	A világ a szavakhoz.
Komisszívum	A beszélőt egy jövőbeni aktusra bírja rá.	S kifejezi szándékát, hogy A-t megtegye.	A világ a szavakhoz.
Expresszívum	Kifejez egy pszichológiai állapotot, melyet az őszinteségi feltétel jelöl.	S kifejezi örömét, megbánását, haragját stb.	Nincs kapcsolódó illeszkedési irány.
Deklaráció	Változást idéz elő bizonyos dolgok állapotában, és nyelven-kívüli intézményekre támaszkodik.	Nincs kapcsolódó pszichológiai állapot.	Szavak a világhoz és a világ a szavakhoz.

Searle osztályozását is bőven érte kritika, számos alternatív beszédaktus-osztályozás született, sokféle kritérium alapján. Levinson szerint Searle Austin taxonómiáját foglalta rendszerbe mindezt azonban túl mereven tette (Levinson 1983: 238). Austin esetében prototípus-megközelítést érhetünk tetten az osztályozásnál, elmosódó határokkal a beszédaktusok és az osztályok közt, míg Searle-nél a szükséges szempontok nem hagynak elég teret az illokúció multifunkcionális természetének feltárásához (Flöck 2016: 14–15). Sadock (2004) az alternatív beszédaktus-taxonómiákat kétféle típusba sorolja: 1. szemantikai/pragmatikai megközelítés (Hancher 1979; Bach–Harnish 1979); 2. formális/grammatikai változatok (Fraser 1974; Sadock 1994; Croft 1994; Zaefferer 2001).

De létezik olyan elmélet is, mely a beszédaktus-kutatást három megközelítés szerint vizsgálja 1. intencionális megközelítés a grice-i kommunikatív szándék nyomán; 2. intézményi megközelítés, mely szerint az illokúciós aktusok együttesen elfogadott szabályokba illeszkedve jönnek létre; 3. interakciós megközelítés, mely szerint illokúciós aktusok a társas interakció részei, mintái (Witek 2013).

Visszatérve Sadock taxonómiájához, a szemantikai/pragmatikai megközelítés egyik szerzője, Hancher (1979) véleménye szerint nem a lokúció (maga a megnyilatkozás), az illokúció (a jelentést hordozó megnyilatkozás, melynek célja van), a perlokúció (milyen hatást ér el a megnyilatkozás) aktusának megkülönböztetése a lényegi kérdés, hanem az, hogy ugyanaz a lokúciós aktus más és más illokúciós aktust segíthet elő: az ajtó becsukást (*csukd be az ajtót – shut the door*) lehet kérésként is megfogalmazni, de felszólításként, a hangsúly a „hogyan”-on van. Így jöhetnek létre hibrid beszédaktusok (pl. kommisszívák, direktívumok keveredése).

A hibrid beszédaktusokkal összefüggésben Németh T. azt is megjegyzi, hogy „a kijelentő, kérdő, felszólító, óhajtó, felkiáltó mondatokkal kapcsolatba hozható megnyilatkozástípusoknak különböző kontextusokban különböző illokúciós értékük lehet, így például egy kijelentő mondattal kapcsolatba hozható megnyilatkozástípus használatával végre lehet hajtani állítást, megállapítást, ígérest, fenyegetést stb.” (Németh T. 1994: 91). Tátrai szerint pedig „a kontextus fogalma egyszerre jelöli a megnyilatkozás kommunikációs körülményeivel kapcsolatos ismeretek rendszerét és ezen ismeretek alkalmazásának folyamatát, azaz szerkezeti és műveleti jellemzőkkel is rendelkezik” (Tátrai 2004: 480).

Flöck szerint Hindelang (1978) pedig a direktívumok beszédaktusainak alosztályait mutatja be, különbséget tesz kötelező érvényű (binding) és nem kötelező érvényű (non-binding)

direktívumok közt (Flöck 2016: 14)⁸. A kötelező érvényű direktívumnak jogi vonatkozása lehet, vagy konkrét erőszak hozza létre (pl. zsarolás), míg a nem kötelező érvényű változat lényegét a beszélő preferenciája adja. Eszerint a beszélő viszonya lehet szimmetrikus: ugyanazon jogok illetik meg, mint a hallgatót (pl. javaslatok); vagy aszimmetrikus: a társalgásnak csak az egyik résztvevője fogalmazhat meg kérést. Ilyen természetesen a mozi is szigorúan a termékkérés szempontjából (ételt, italt csak a vásárló kérhet), azonban fizetésnél előfordulhat, hogy kérést fogalmazhat meg az alkalmazott is, más címletet, aprópénzt (nem tud visszaadni például) kér. Ez utóbbi példát a társalgáselemzés módszere szerint is vizsgálni lehet, a fordulók forgatókönyve alapján (milyen kötelező társalgási fordulók lehetnek az adott szituatív kontextusban, melyek elhagyhatók).

A szemantikai és pragmatikai szemléletű beszédaktus-kutatások felé térve, Bach és Harnish 1979-es *Linguistic Communication and Speech Acts* című munkájukban a beszélő szándékait vizsgálják, a tekintetben, hogy a megnyilatkozás nem csak tartalmában (content), kontextusában (context) jelenik meg, hanem a szándékot is fel kell ismerni (a szándék kérdése Grice, valamint Sperber és Wilson relevanciaelméletében is dominánsan megjelenik, akárcsak a következtetés szerepe). Véleményük szerint Searle (1969) és Sadock (1974) is elmulasztja e három szempont összevetését, továbbmenve, sem Searle, sem Sadock nem magyarázza, hogy a nyelvi struktúra és a beszédaktusok hogyan kapcsolhatóak össze és hogyan nem. Sadock a nyelvi struktúrára fókuszál, Searle a beszédaktusokra, de mindketten azt állapítják meg, hogy a kapcsolat e két dolog közt javarészt szemantikai jellegű (Bach–Harnish 1979: 11). A szerzőpáros álláspontja, hogy a kapcsolat inferenciális, azaz következtetésalapú, nem csak a nem szó szerinti, indirekt (közvetett) megnyilatkozások, de a szó szerintiéknél szempontjából is. Mindegyik előbb említett megnyilatkozástípus esetében a tartalom, a kontextus és a kommunikatív szándék (communicative intention) hármásáról beszélhetünk. Ez az elképzelés szisztematikus magyarázatot kíván, mely során Bach és Harnish a beszédaktusok részletes osztályozását hozza létre, és megvitatja a nyelvi eszközök funkcióit, valamint a társas konvenciókat (social conventions) a beszéd létrehozásában. Munkájuk lényegi kérdése itt is a sikeres kommunikáció ismerveinek feltárása és megértése, megalkotva a Speech Act Schemat (beszédaktusséma).

⁸ Hindelang műve német nyelvű, ezért Flöck 2016-os írására támaszkodom szekunder forrásként. Az eredeti mű: Hindelang, Gotz. 1978. *Auffordern: Die Untertypen Des Aufforderns Und Ihre Sprachlichen Realisierungsformen*. Goppingen: Kummerle.

Kritika érte azonban Bach és Harnish elméleti keretét is, miszerint nem fejtik ki, hogy mi alapján azonosítják a hallgatók a szó szerinti vagy a nem szó szerinti megnyilatkozásokat, továbbá inkább azt az elképzelést hangsúlyozzák, hogy a beszélőnek kell megértetnie a hallgatóval azt, hogy az adott megnyilatkozás szó szerinti vagy nem szó szerinti-e (Aceoah 2017).

Minden osztályozási kísérlet ellenére Sadock (Sadock 2004: 64) azt a következtetést fogalmazza meg, hogy nincs határozott megállapodás egy végleges osztályozásra akár az illokúciós aktusok, akár a performatív igék tekintetében. Ezzel a gondolattal magam is egyetértek, kutatásom korlátai alapján is erre következtettem. Továbbá amellet érvelnék, ahogy korábban Flöck is megfogalmazta, az illokúció multifunkcionalitására kell fókuszálni, hiszen bizonyos kontextusban, adott szituációkban, a legkülönbébb körülmények közt (beleértve akár a társalgásban részt vevők fizikai megjelenését, hanghordozását, intonációját stb.) más és más módon, súllyal esik latba az adott megnyilatkozás. Azonban mit is jelent pontosan a kontextus ez esetben? Az emberek a beszéd által azt szeretnék szükségszerűen kifejezni, ami a szituációba vagy kontextusba illeszkedhet, ezzel egyidejűleg egy egyedi társadalmi-kulturális keretről is beszélhetünk, melyben a kommunikáció történik (Kecskés 2013: 7; Boronkai 2009: 66). Egy bizonyos módon való cselekvés és beszéd egy szociokulturális szituációt, keretet hoz létre, mely keret az adott nyelv használatán is alapszik. Ehhez az a gondolat is kapcsolódik, hogyan tudnak együttműködni a társalgásban részt vevők, mik az ő múltbéli és jelen diskurzustapasztalataik, mi az aktuális szituációhoz társított tudásuk (Kecskés 2013: 150). Azonban nem csak az aktuális szituatív kontextusról kell szót ejteni, hanem az előzetes kontextusról (prior context) is, mellyel Kecskés szerint a kommunikációs szituációban részt vevők „belépnek” (enter) az aktuális szituatív kontextusba (Kecskés 2013: 40). E két kontextusfelfogás összefonódott és kiegészíti egymást, az aktuális szituatív kontextus az előzetes kontextus által értelmezhető, és ez fordítva is igaz (Kecskés 2013: 129).

Egyben annak a kérdése is felmerül, hogy mi volt előbb: a szituáció, melyben a beszélők részt vesznek (például mozibüfés rendelés) vagy az adott nyelv, melyet az adott szituációban használnak (kifejezések és megnyilatkozások, melyek a beszéd és az interakció módjait reprezentálják) (Kecskés 2013: 7). Kecskés egy szemléletes példát hoz a kérdés megvilágítására: „azért történik meg az autókölcsönzés, mert a résztvevők úgy beszélnek és cselekednek; vagy azért beszélnek és cselekednek úgy, mert egy autókölcsönzési szituációban vannak”? (Kecskés 2013: 7). Véleményem szerint az utóbbi forgatókönyv történik meg (a mozibüfé kontextusában), miszerint a szituáció gyakorol hatást a cselekvésünkre és az adott

megnyilatkozások kifejezésére, viszont az előzetes kontextuson alapszik mindez, mivel a kommunikatív jelentést és a megnyilatkozások jelentését is pragmatikai konvenciók kódolják és rögzítik (Kecskés 2013: 125).

Itt beszélhetünk arról a jelenségről, amikor a direktívumokkal szemben – melyek egyetértésben állnak a megnyilatkozás szándékolt illokúciós erejével és a hozzá kapcsolódó konvencionális formával – ellentétet fedez fel Searle, hiszen gyakran a kérések interrogatív (kérdés/kérdő) vagy deklaratív (állító) formában hangzanak el, eszerint nem a kérésnek „megfelelő” formulával történik a kérés kifejezése. Ezek az indirekt (közvetett) beszédaktusok, melyeknek két vetülete van: elsődleges (mi a szándék) és másodlagos (mit jelent). Searle (1979) tehát azért, hogy feltérképezze, hogyan értelmezik a hallgatók a beszélők szándékait Grice (1975) társalgási implikaturáit (conversational implicature) és az inferenciát is megvizsgálja. Arra a következtetésre jut, hogy az indirekt beszédaktusoknál a hallgató a következtetési útját (inferential path) aktiválja, például: előfeltevések a beszélő együttműködéséről, az együttműködési alapelvről (cooperative principle) (Grice 1975); vélekedések a beszélő tudatosságáról arra irányulva, hogy mik a hallgató képességei, milyen a hajlandósága a kérés teljesítésével kapcsolatban.

Felmerül az a kérdés is, mi vezérli a beszélőt, hogy a megnyilatkozás grammatikai formája szerint indirekt kérést fogalmazzon meg. Az indirektség megértése a hallgató terhe (Flöck 2014: 17), és ez a kérdés vezet tovább Grice implikatura-elméletéhez, valamint az udvariassági elméletekhez (politeness theories) is.

2.2. Udvariasság – Relevancia

Grice 1975-ös munkáját felhasználva Searle az indirekt (közvetett) beszédaktusok felé fordul, feltéve a kérdést, hogyan értelmezi azokat a hallgató, az inferencia, azaz a következtetések révén. Az együttműködési alapelv (cooperative principle) azon a feltételezésen alapszik, hogy az emberek kooperatívan viselkednek. Eszerint Grice négy társalgási maximát határoz meg: mennyiség (quantity); minőség (quality); relevancia (relation); mód (manner). A mennyiség maximája azt fekteti le, hogy elegendő információt kell juttatni a társalgáshoz, se nem keveset, se nem túl sokat. A minőség maximája azzal kapcsolatos, hogy a beszélő a valóságnak megfelelő állításokat tegyen, például ne hazudjon. A relevancia maximája azt mutatja, hogy az adott kontextusnak megfelelően, releváns információk hangozzanak el, míg a mód maximája arra utal, hogy a megnyilatkozásokat úgy kell létrehozni, hogy azokat egyértelműen értelmezni tudja a hallgató. Ha megsértjük e maximák bármelyikét, az eredményezi a társalgási

implikaturák létrejöttét, melyek bár a megnyilatkozás felszíni szerkezetében nem érhetőek tetten, mégis többletjelentést (is) hordoznak, valamint kikövetkeztethetőek és rekonstruálhatóak a hallgató számára. Az indirekt jelentés, a maximák megsértése az udvariassági elméletekhez kapcsolódik, hiszen a maximák megsértése más, félreérthetetlen (unambiguous) nyelvi használatra világít rá. Searle is megfogalmazza, indirekt beszédaktusnál a hallgató válaszul a szószerinti jelentés szerint cselekszik, arra reflektál, tehát a válasz mindig megfelelő, releváns a szituációban (Andor 2011: 10).

Visszatérve Grice-hoz, 1957-es Jelentés (*Meaning*) című munkájában fogalmazódik meg az a gondolat, hogy mikor az egyén egy megnyilatkozást tesz, az nem csak egy nyelvi kifejezés, hanem egy kommunikációs viselkedésforma is. Ha a beszélő (S) ért valamit egy megnyilatkozás alatt, az egyben szándéka is arra vonatkozóan, hogy a megnyilatkozással valamilyen hatást kiváltson a hallgatóban azáltal, hogy (a hallgató) felismeri a beszélő szándékát (Grice 1957: 382; Sperber Wilson 1986/1995: 21⁹).

Strawson és Schiffer (Strawson 1964: 446–447; Schiffer 1972: 11) később kiegészíti ezt a gondolatmenetet azzal, hogy a beszélő 1. az adott megnyilatkozás létrehozásával választ akar a hallgatótól, 2. a hallgató megérti a beszélő szándékát, 3. a szándékmegértés funkciója lesz a válasz létrehozása.

A következtetésnek nagy szerepe van Grice munkájában: milyen következtetés vonható le egy szándék alapján, továbbá mi történik akkor, ha a maximákat megsértjük. Grice maga is megfogalmazza: meg lehet sérteni a maximákat, vagy meg lehet kerülni őket, ezáltal kifejezhetjük szándékainkat, például a minőség maximájának megsértésével: irónia, metafora, vagy ha nem akarunk valamiről beszélni és témát váltunk.

Továbbhaladva az implikaturaelmélet kidolgozásában, meg kell említeni Sperber és Wilson relevanciaelméletét is mint Grice pragmatikai elméletének továbbfejlesztését, de egyben kritikáját, melynek alapja az emberi megismerés (human cognition) működése a kommunikáció közben. Kenesei úgy fogalmaz, a relevanciaelmélet a „Searle által expliciten is megfogalmazott módon a kommunikatív funkciót tartja elsődlegesnek” szemben a chomskyánus kognitív alapú nyelvszemlélettel (Kenesei 2003: 21), melyet Searle a pragmatikai és a generatív nyelvészeti kutatásokkal kapcsolatban is megfogalmaz a már említett 2011-es interjújában Andor Józseffel.

Az elmülethez egy fontos fogalom is a fókuszba kerül, mégpedig a relevanciáé. Sperber és Wilson két tényező működését, funkcióját érti relevancia alatt: a kognitív/kontextuális

⁹ Első kiadás: 1986; új kiadás: 1995.

hatásokat (cognitive/contextual effects) és a feldolgozási erőfeszítést (processing effort) (Sperber–Wilson 1995: 118–123). A kontextuális hatás mindazon feltevéseket jelenti, melyek az interakció és az újonnan belépő stimulus közt lépnek fel, de már egy meglévő kognitív rendszer részei. A feldolgozási erőfeszítés a kognitív rendszer erőfeszítését jelöli, melyet ki kell fejtenie annak érdekében, hogy a beérkező információt feldolgozza. A relevancia a szerzőpáros szerint nem egy árucikk, hanem egy tulajdonság (Sperber–Wilson 1995: 261), inputok tulajdonságai a kognitív folyamatokhoz. A hatékony kommunikáció lényege az optimális relevancia elérése, a beszélő minél nagyobb kognitív hatást érjen el, minél kisebb feldolgozási erőfeszítéssel – bár Searle megjegyzi, hogy a feldolgozási erőfeszítés kérdése valójában egy feltételezés, mérni nem lehet, éppen abból kifolyólag, hogy a megnyilatkozások értelmezése, beteljesülése megtörténik.

Mégis, az (empirikus) adatgyűjtés során arra a következtetésre jutottam, hogy a relevancia maximalizálásának, a kommunikációs hatékonyság növelésének egyik eszköze lehet az udvariassági formák elhagyása, redukciója is (ld. *egy kólát!, egy kóla!*). Ahogy Wichmann is fogalmaz a „kérlek” (*please*) mint illokúciós, semmint udvariassági marker vizsgálata kapcsán: a „kérlek” leggyakrabban kérésekben hangzik el, de nem minden kéréstípus kívánja meg a „kérlek” (*please*) hozzáadását (Wichmann 2004: 1522), továbbá a konvencionális udvariasság mint legkevésbé arculatfenyegető aktus is a *please* megjelenésével hozható összefüggésbe.

A kutatásom során vizsgált, az udvariasságot tematizáló különböző elméletekben (Murphy–De Felice 2017, Wichmann 2004) a „kérlek” – *please* kapcsán egy nagyon fontos megállapítást kell tenni, miszerint, a *kérleket* inkább illokúciós markernek kell tekintenünk, mint udvariassági markernek (House 1989; Wichmann 2004: 1522). Abban az esetben, ha a „kérlek” csak olyan szituációkban jelenik meg, melyekben a kötelezettség, az előírás minimális vagy társadalmilag szankcionált, azt is maga után vonja, hogy kevés arculat-tevékenység (face work) végezhető. Ez azt is jelenti, hogy a „kérlek” csak egy jelképes gesztus a hallgató negatív arculatának irányába, egyébként ahhoz hasonlatos, mint a konvencionálizálódott indirektség (*tudnál, tudna – can you, could you*) (Wichmann 2004: 1544).

Murphy és De Felice (2017: 77) azonban azt fogalmazza meg Watts (2003: 183) nyomán, hogy az angol nyelvben a *please* udvariassági markernek tekinthető, amit a brit angol nyelvváltozatot beszélők kétszer gyakrabban használnak, mint az amerikai beszélők, a vizsgált 675 kérési megnyilatkozásban, melyet munkahelyi e-mailekből kivonatolt a szerző. A két nyelvváltozatban véleménye szerint az a különbség figyelhető meg, hogy a brit angolban a „kérlek” a konvencionális udvariasságot jelöli, nem pedig arculatfenyegető tevékenység

enyhítésére szolgál, míg az amerikai angolban az interperszonális kapcsolatok (erőviszonyok, bizalmasság, intimitás) aszimmetriáját jelöli (Murphy 2016: 93).

Arra is szükség van tehát, hogy a konvencionalitás fogalmát tisztázzuk itt. Marina Terkourafi úgy foglalja össze, akkor beszélhetünk konvencionalizálásról, mikor egy kifejezés a kontextushoz képest konvencionális, a beszélő kellő gyakorisággal alkalmazza azt az adott kontextusban, annak céljából, hogy egy adott illokúciós célt érjen el; ez egy hármas kapcsolat a kifejezés, a kontextus és a beszélő között (Terkourafi 2015: 15).

Rátérve a relevancia és az udvariassági elméletek összefüggéseire, fontos azokra a kérdésekre választ adni, miért használunk indirekt (közvetett) kifejezéseket gondolataink, vágyaink közlése során, mi az összefüggés az indirektség és az udvariasság között, mik a beszélők (vásárlók) kérés stratégiai, melyben az udvariasság mértéke, szintje változik.

A legfőbb udvariassági elméletek Robin Lakoff 1973-as; Brown és Levinson 1978-as és 1987-es, valamint Leech 1983-as munkáihoz kötődnek. Lakoff az együttműködési alapelvet (co-operative principle – CP) kiegészítve egy szabálykészletet alkotott az udvariasság vonatkozásaira. A társalgás során előfordul, hogy a társalgási maximák (relevancia, mennyiség, minőség stb.) megsérülnek. Lakoff úgy véli, ebben az esetben az együttműködési alapelv helyébe az udvariassági szabályoknak (*don't impose, give options, make the hearer feel good – ne gyakorolj nyomást, kínálj alternatívákat, tegyél azért, hogy a hallgató jól érezze magát*) kell felülemelkednie. A társalgási szabályokkal szemben tehát az udvariasság „győz”. Fraser szerint azonban Lakoff elmélete problémás abban a tekintetben, hogy az udvariasság fogalmát nem definiálja pontosabban, Watts pedig az elméleti udvariassági modellt hiányolja (Flöck 2016: 18).

Leech véleménye szerint az együttműködési alapelv önmagában nem magyarázza meg, miért „indirektek” az emberek, mikor közvetíteni akarják azt, hogy mit értenek bizonyos dolgok alatt (Leech 1983: 80). E gondolatot kibontva a CP-t kiegészíti az udvariassági alapelvvel (politeness principle – PP), amivel „megmenti az együttműködési alapelvet a komoly bajtól” (Leech 1983: 80–82). A CP lehetővé teszi a társalgóknak, hogy a kölcsönös kooperativitást feltételezzék, míg a PP fenntartja az egyensúlyt és a barátságos viszonyt, mely lehetővé teszi, hogy a beszélők legfőképp kooperatívak legyenek. Ahogy fentebb Lakoff is megfogalmazta, Leech is arra a következtetésre jut, hogy bizonyos helyzetekben az udvariassági alapelv (PP) élvez elsőbbséget az együttműködési alapelvvel (CP-vel) szemben, és ugyanez fordítva is működik. Az PP-nek két típusa van: a negatív (minimalizálni az udvariatlan (impolite) vélekedéssel bíró kifejezéseket) és a pozitív (maximalizálni az udvarias vélekedéssel bíró kifejezéseket). Leech

Grice-hoz hasonlóan egy finomabb differenciálást is végez elméletében, 6 udvariassági maximát létrehozva. E maximák Searle illokúciós tipológiájához is hasonlatosak.

3. Táblázat. Az udvariassági maximák és a Searle-féle illokúciós típusok Leech 1983 nyomán (Flöck 2016: 19)

Maxima	Illokúciós típus
Tapintatosság (Tact)	Minimalizálni mások kárát – Maximalizálni mások hasznát [Meta Maxima: Ne hozz másokat olyan helyzetbe, hogy megsértsék a Tapintatosság maximáját.]
Nagylelkűség (Generosity)	Minimalizálni a saját hasznot – Maximalizálni saját erőfeszítéseinket
Jóváhagyás (Approbation)	Minimalizálni mások lebecsülését – Maximalizálni mások dicséretét
Szerénység (Modesty)	Minimalizálni a magunk dicséretét – Maximalizálni másokét
Beleegyezés (Agreement)	Minimalizálni az egyet nem értést magunk és mások közt – Maximalizálni az egyetértést magunk és mások közt
Együttérzés (Sympathy)	Minimalizálni az ellenérzést magunk és mások közt – Maximalizálni az együttérzést magunk és mások közt

Leech elméletét is érte kritika, Fraser (1990) és Watts (2003) azt nehezményezte, hogy Leech elméletében közvetlen kapcsolat van az indirektség, azaz közvetettség és az udvariasság között, míg bizonyos illokúciós aktusokat eredendően udvariatlannak ítélt (pl. rendelések). Azonban Leech említést tesz arról is, hogy az udvariasság is kontextus-érzékeny (context sensitive), valamint az udvariassági maximák (politeness maxims) is változhatnak, máshogy működhetnek eltérő közösségekben (societies).

Az eddig vizsgált udvariassági elméletek Fraser (1990) szerint társalgásimaxima-szemponitúak (conversational maxim), azonban van egy másik udvariasságkutató perspektíva, a „face saving view”, azaz az arculatvédő nézőpont. Brown és Levinson (1987) megközelítése

alapvetően eltérő az előzőekhez képest, azonban továbbra is épít Grice együttműködési alapelveire. Modelljük központjában egy képzeletbeli személy áll, akinek két tulajdonsága van: a racionalitás és az arculat (rationality and face). A racionalitás azt jelenti, hogy az emberi lények tudatosak, racionálisak, képesek választani széles körű nyelvi lehetőségek közül, ahhoz mérten, hogy melyik lenne a legmegfelelőbb ahhoz, hogy egy bizonyos kommunikációs célt elérjenek (communicative goal). A face egy „nyilvános önkép” (public self-image), amit mindennap magunkénak akarunk tudni. Ez az elképzelés Goffman 1967-es munkájából ered. Brown és Levinson szerint két alapvető, univerzális arcot különböztethetünk meg: a negatív és a pozitív arculat-igényt. A negatív arculat esetén a kompetens felnőtt tag cselekvése akadálytalanul megy végbe mások által (Brown–Levinson 1987: 62), magyarul nem köti semmilyen szabály, nem állít korlátot elé senki. A pozitív face ezzel szemben arra törekszik, hogy az adott személy önképét jóváhagyja és elfogadja a többi társalgó. Az arculatot, a face-t elveszthetjük, fenntarthatjuk, fokozhatjuk, elősegíthetjük, de mindig tekintettel kell lennünk rá az interakciókban. Minden emberi lény tudatában van a kölcsönös sebezhetőségének, így mindenkinek az az érdeke, hogy fenntartsa egymás arcát, arculatát. Brown és Levinson a nyelvi forma, jelentés és használat közti összefüggések alapján egy modellt hozott létre azon feltételezés alapján, hogy külső funkcionális hatásokat (társadalmi nyomást) hogyan közvetítünk a nyelvhasználat által. Az alkalmazási mintákat pedig az implikaturák feldolgozása felé terjeszthetjük ki. A szerzőpáros munkája alapvetően beszédaktus-központú, és jól alkalmazható a kérés jelenségére is Flöck szerint (Flöck 2016: 21), mivel feltételezik, hogy vannak olyan illokúciós aktusok, melyek eredendően veszélyeztetik a beszélő pozitív vagy negatív arculatát. A kérés természete alapján is arculatveszélyeztető aktusnak tekinthető (face threatening act – FTA). Turner (1996) – aki 20 pontba gyűjtötte össze, hányféleképpen lehet illokúciós aktusokat kifejezni – és Sifianou (1992) szerint azonban a kérés elősegítheti a hallgató pozitív arculatát is, hiszen a kérés kimondásával a beszélő azon vélekedésének ad hangot, hogy a hallgató megbízható személy e tekintetben.

4. Táblázat. Hogyan lehet illokúciós aktusokat kifejezni? (Turner 1996: 1)

(1) Rake the leaves. *Gereblyézd össze a leveleket.*

(2) Please rake the leaves. *Kérlek, gereblyézd össze a leveleket.*

(3) I think you should rake the leaves. *Azt hiszem, össze kéne gereblyézned a leveleket.*

(4) Why don't you rake the leaves? *Miért nem gereblyézed össze a leveleket?*

(5) Do you think you could rake the leaves? *Szerinted össze tudod gereblyézni a leveleket?*

(6) Don't you think you could rake the leaves? *Nem gondolod, hogy össze tudnád gereblyézni a leveleket?*

(7) Should you rake the leaves? *Össze kéne gereblyézned a leveleket?*

(8) Shouldn't you rake the leaves? *Nem kéne összegereblyézned a leveleket?*

(9) You should rake the leaves. *Össze kéne gereblyézned a leveleket.*

(10) You should rake the leaves, shouldn't you? *Össze kéne gereblyézned a leveleket, nem?*

(11) Did you rake the leaves? *Összegereblyézted a leveleket?*

(12) The leaves need to be raked. *A leveleket össze kéne gereblyézni.*

(13) I think the leaves need to be raked. *Azt hiszem, a leveleket össze kéne gereblyézni.*

(14) Do you think the leaves need to be raked? *Gondolod, hogy a leveleket össze kéne gereblyézni?*

(15) Don't you think the leaves need to be raked? *Nem gondolod, hogy a leveleket össze kéne gereblyézni?*

(16) Might the leaves need to be raked? *Esetleg a leveleket nem kéne összegereblyézni?*

(17) Do the leaves need to be raked? *A leveleket össze kéne gereblyézni?*

(18) Can I ask you to rake the leaves? *Megkérhetlek, hogy összegereblyézd a leveleket?*

(19) I'm sorry to threaten your negative face but could you rake the leaves? *Sajnálom, hogy fenyegetem a negatív arculatodat, de összegereblyéznéd a leveleket?*

(20) I'm terribly sorry to bother you with a thing like this and in normal circumstances I wouldn't dream of it, since I know you're very busy, but I'm simply unable to do it myself so do you think I could respectfully request that you rake the leaves? *Nagyon sajnálom, hogy egy ilyen dologgal zavarlak, és normál körülmények között álmodni sem mernék róla, tudván, hogy milyen elfoglalt vagy, de én egyszerűen képtelen vagyok megtenni egyedül, ezért gondolod, hogy tisztelettel megkérhetlek arra, hogy összegereblyézd a leveleket?*

Terkourafi (2015: 12) pedig úgy véli, hogy további opciók implikálódnak a fenti 20 pontból álló illokúciós aktusok listájából (21–25-ös pontig).

5. Táblázat. Hogyan lehet illokúciós aktusokat kifejezni? (Terkourafi 2015: 12)

(21) Did you notice how quickly the leaves piled up this year? *Észrevetted, milyen gyorsan felhalmozódtak a levelek ez évben?*

(22) I can't see the lawn anymore from all the leaves. *Nem látom a gyepet ezektől a levelektől.*

(23) All those leaves on the ground can't be good for the lawn. *Az a sok levél a földön nem tesz jót a gyepnek.*

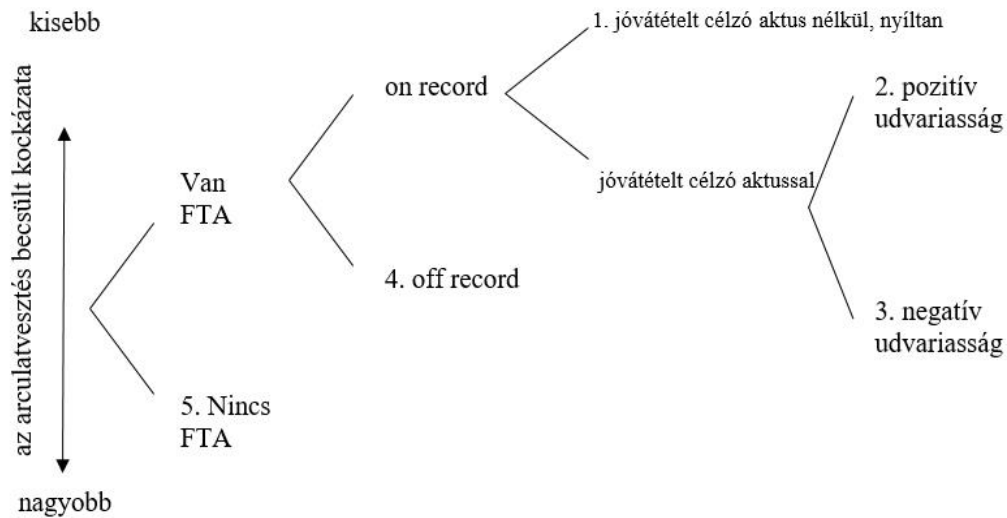
(24) The garden needs some work. *A kert egy kis munkát igényel.*

(25) Autumn is beautiful but those leaves... *Az ősz gyönyörű, de azok a levelek...*

Brown és Levinson 5 beszélői stratégiát különböztet meg például egy kérdés létrehozására, megfogalmazására, aszerint, hogy arculatveszélyeztetés történik-e. Azokkal a megnyilatkozásokkal nem foglalkozik a szerzőpáros, ahol nincs arculatot fenyegető cselekvés, munka (FTA), bár nem teljesen világos, miért nem, hiszen ha társalgásba kezdünk, ott fennáll az arculat veszélyeztetésének, veszélyeztetettségének lehetősége, akár a hallgatás, a csend által is például Nakane (2007: 10) véleménye szerint. Visszatérve az FTA-val történő stratégiákhoz, az alábbi kategóriákat különböztetik meg a szerzők:

1. implicit utalás (implicit hinting) (off record);
2. explicit stratégia (on record), azon belül is arc-helyreállítás nélkül, nyíltan; vagy helyreállítással, aminek szintén két típusa van, a pozitív és a negatív udvariasság.

6. Táblázat. FTA-stratégiák (Brown–Levinson 1987: 60)



Brown és Levinson munkája szerint a nyelvi stratégia nem véletlenszerű, viszont szoros viszonyban áll az arculatveszélyeztetettség súlyával (weightiness), ami három kontextuális tényezőtől függ: a társadalmi távolságtól beszélő és hallgató közt (D – distance); a „hatalmi viszonytól” beszélő és hallgató közt (P – power relations), valamint attól, hogy az adott kultúrának milyen „előírása” van az FTA-ra nézve (R – rule) (Brown–Levinson 1987: 76). E tényezőkből tevődik össze tehát általánosságban az arculatveszélyeztetés, ez az a súly vagy nyomaték (W – weightiness), amivel az FTA latba esik, a fent bemutatott stratégiák forgatókönyve is. Ha az FTA súlya, mértéke várhatóan alacsony lesz, valószínűleg a beszélő kevesebb stratégiát fog alkalmazni, ha pedig nagyobb mértékben várható FTA, az alkalmazott stratégiák száma is megnövekedhet.

Kritikával illehető a szerzőpáros munkássága azonban abból a szempontból, hogy (1) az arculatveszélyeztetettség mértékének vagy súlyának valóban van-e ilyen kiszámíthatósága. (2) az arc-, arculatigények univerzálisak-e (vagy kultúrafüggőek, -specifikusak); (3) a direktség (közvetlenség vagy épp közvetettség) egyenlő-e az udvariassággal; (4) az arculat állandó vagy inkább dinamikus fogalom; (5) egyáltalán értelmezhetjük-e az udvariasságot Brown és Levinson 1987-es elmélete szerint (Flöck 2016: 25).

Az első (1) kritika, Watts (1992 et. al) szerint az FTA-t (W) felépítő tényezők, távolság, hatalmi kapcsolat, kulturális „előírások” nem önálló, egymástól független változók, hanem egy adott közösség, társadalom (society) ilyen előírásai, szabályai a társadalmi távolság és a hatalmi viszonyok konfigurációi. Egy másik kritika továbbá ezzel a ponttal kapcsolatban az, hogy a

társadalmi távolság nem épp a megfelelő mérési módja az FTA súlyának, mértékének (Holtgraves 1986; Holtgraves–Yang 1990), ehelyett a párbeszédben részt vevők kapcsolatát kellene vizsgálat alá helyezni.

A második (2) kritika azt a kérdést veti fel, hogy az arculat és az udvariasság fogalmi univerzálisak lennének-e, egyáltalán az arculat individualista elképzelése Brown és Levinson 1987-es munkája alapján a kollektivisták társadalmakban is megvalósulhat-e, például Ázsiában, a Távol-Keleten: Japán, Korea; vagy Afrika több társadalmában (Matsumoto 1988; Gu 1990; Ide és mtsai 1992; Mao 1994).

A direktség és az udvariasság feltételezett összefüggésében (3) pedig ugyancsak az egyes társadalmak, közösségek között lévő különbségek merülnek fel problémaként, például Blum-Kulka (1987) kultúraközi (cross-cultural) kutatásaiban, ahol a szerző megfigyelései szerint az anyanyelvi héber beszélők eltérést mutattak az udvariasság értékelésében a kérések indirekt megfogalmazásainál (pl. utalások) az amerikai anyanyelvűekkel szemben. A szerzőnő, akárcsak Terkourafi (2015: 11) arra a következtetésre jutott, hogy az indirektség és az udvariasság kultúrafüggő fogalmak.

Továbbá (4) megfigyelhető, hogy Brown és Levinson keretrendszere az arculatveszélyeztetés enyhítésén alapszik, azonban a nyelv arra is alkalmas, hogy céltudatosan, stratégiaileg arculatfenyegetést kövessen el. Lachenicht (1980) az arculatfenyegetés, az FTA súlyosítását is „on record” azaz megfigyelés közbeni kategóriaként értelmezi, ezzel kiegészítve a Brown–Levinson-féle 5 pontból álló stratégiát az arculatveszélyeztetésre.

Locher és Watts (2005: 10) Brown és Levinson udvariassági elméletét „relációs munkának” (relational work) nevezi, szerintük a legtöbb nyelvhasználat nem pozitívnak vagy udvariasnak jelölt (marked), hanem épp ellenkezőleg: jelöletlen, nem udvarias, megfelelő vagy „diplomatikus” (politic). Az egyedüli pozitívan jelölt viselkedés az udvarias viselkedés. Brown és Levinson további kritikája, hogy másképp értelmezik az arculatot, mint Goffmann, pedig elméletük éppen Goffmann 1967-es arculat-felfogásán alapulna. Goffmannnál az arculat (face) egy dinamikus entitás, ami interakció során jön létre, míg Brown és Levinson szerint az arculat egy stabil, értékekkel rendelkező mag, mely valahol mélyen az egyénben rejtőzik, míg Goffmannnál az arculat sokkal kevésbé valódi (real), folyamatosan megújítható entitás (Watts 2003: 105). Watts azt is hozzáteszi, hogy a Brown–Levinson-féle elméletben az egyén is egy, már az interakció előtt megalkotott (already constructed) önkép (self-image), melyet a társadalom támogat.

Még egy fontos kritika érte az elméletet, mégpedig az, hogy a szerzők eredendő kapcsolatot feltételeznek a nyelvi struktúrák és az udvariasság között, pedig az udvariasságot vagy a megfelelést (appropriateness) mindig a diskurzus résztvevői hozzák létre, ami tehát kontextusról kontextusra változik. Eszerint az udvariassági adatok vizsgálata és megközelítése ugyanabba a kutatási paradigmába tartozik, mint a társalgáselemzés (Flöck 2016: 28).

2.3. A kérés aktusának társalgáselemzési kutatása

Míg a beszédaktus-elmélet és a nyelvi udvariasság megközelítései a nyelvhasználatot cselekvésnek vélik, addig az udvariasság diskurzív megközelítései, valamint a társalgáselemzés (CA – conversation analysis) a nyelvhasználatot interakcióként értelmezi (Flöck 2016: 28). Azonban Drew (2005) hozzáteszi, hogy társalgáselemzés nem feltétlenül a megfelelő, jó elnevezés a vizsgált jelenségre, mivel a társalgás csak egy példája a társas cselekvésnek, másrészt pusztán csak egy műfaja az élőnyelvi interakciónak (talk-in-interaction) (ld. Sacks 1974), melyet társalgáselemzéssel végeznek. Schlegloff (1972) szerint a társalgás kifejezés valamennyi fajta természetesen előforduló beszédre utal, az informális beszélgetéstől az intézményi diskurzusokig. Később hozzáteszi, hogy a társalgás a társas élet legfőbb színhelye (1996: 4). Drew és Curl (2008) továbbá arra a következtetésre jut, hogy a társas cselekvés végrehajtásának vizsgálata a társalgásban elhangzó megnyilatkozásokra adott válaszok által értékelhető ki. Tehát a társalgáselemzés vizsgálatához, csakúgy, mint az udvariasság elsődleges, közismert (first order politeness) definíciójánál (ld. Watts et. al. 2005 [1992], Terkourafi 2008, 2011, Haugh 2013)¹⁰, az adott megnyilatkozást a részt vevő partnereknek (co-participant) kell elvégezni, hiszen azok azonosítását, kiértékelését a kutató nem tudja egyedül elvégezni, a résztvevők részvétele nélkülözhetetlen.

A társalgáselemzés fókuszát képző dialógusok elemzésénél elmondható, hogy azok komplexitása miatt csak interdiszciplináris keretben képzelhető el, amely módszertanilag a nyelvészet, a szociológia és a pszichológia hibridizálásával érhető el (Albertné Herbszt 1992: 9).

Számtalan alapelgondolás létezik a különböző minták, szerkezetek, gyakorlatok feltárására a társalgáselemzés elméleti keretében, például 1. fordulók a beszédben, a beszédfordulat

¹⁰ A *first order politeness* fogalmát „közismert udvariasság”-nak fordítottam, mivel az említett szerzők itt a közvélekedés – nem tudósok által származó – szerinti udvariasságot – jó modor, tisztelet megadása, beleegyezés – kontrasztálták a tudományos megközelítés szerinti terminológiával (*second order politeness*), mely szerint az udvariasság minden olyan fogalmat, gondolatot jelöl, mely a kommunikatív hozzájárulás (communicative contribution) során az arculatot (face) érinti.

működése/mechanizmusa; 2. szomszédsági párok és preferenciaalapú szerveződések; 3. teljes szekvenciális szerveződések vizsgálata.

A társalgáselemzésben a nyelv funkcióját a fordulókön belül vizsgálják (Woofitt 2005: 13), a társalgáselemzés legalapvetőbb egysége a forduló, mivel a megnyilatkozások elhelyezkedése is lényegi kérdés. Sacks (1974) szerint a beszédfordulatot egy szabályrendszer vezérli, mely „forduló után forduló” (turn-by-turn) alapján szerveződik, és lokális irányítási rendszerként (local management system) írható le. A beszéd alapegysége pedig a fordulat-konstruktív egység (turn constructional unit – TCU), mely egy áthelyezés-releváns helyen (transition relevance place – TRP) végződik, melyet a következő beszélő választ, és mely sok-sok szabály mentén megy végbe. Egy kérést megfogalmazva a beszélő „átadja a jogot a társalgás terepén a hallgatónak, hogy ő hozzájárulását adja a társalgáshoz” (Flöck 2016: 30–31). Ez egy második szintű szomszédsági pár (second pair part of an adjacency pair). Az első pár – például köszönés–(vissza)köszönés – kritikus szerepet játszik abban, hogy a beszédfordulatok létrejölessenek, elérhetőek legyenek, mivel az elvárásokat támaszt ezáltal egy második pár megjelenéséhez, például kérés–kérésteljesítés viszonylatában. A kérés és annak teljesítése kapcsán azonban egy másik fontos szomszédsági pár is fel kell hívni a figyelmet, mégpedig a kérést megelőző kérdések fordulópárjára, mivel konvencionális szituációkban (vendéglátás) a kérdés feltevése kötelező eleme a társalgásnak – ennek tárgyalására a későbbi fejezetekben térek ki részletesebben.

A szomszédsági párokhoz szorosan kapcsolódik a preferencia-szerveződések (preference organization) elmélete is. Alternatív második párok (second pair parts) az elsőhöz képest nem egyenlő státusszal rendelkeznek, míg némelyik második pár részei preferáltak, némelyek nem. Levinson (1983: 307–308) és Pomegranzt (1984) is megfigyelte, hogy a nem-preferált második párok diszpreferenciális markereket hordoznak, mint például „nos”, „ő” (*well, um*). Flöck pedig 2017-es kutatásában, mely a kérésekre adott válaszokat vizsgálta 171 amerikai angol és 201 brit angol megnyilatkozásban, arra a következtetésre jutott, hogy sokkal több a beleegyező (compliant) válasz, mint a nem-beleegyező. Ez azzal is összefüggésben van, hogy a társalgás során az első párrész (first pair part) direktségi, közvetlenségi szintje (directness level) nem befolyásolja szignifikánsan a válasz típusát (Flöck 2017: 57).

Visszatérve Levinsonra (1983), a preferált és nem-preferált fordulatok szerkezeti jellemzését magyarázva ismétlődő és megbízható mintázatokat tár fel a preferencia vizsgálatával kapcsolatban. A kérések esetében a preferált második pár az elfogadás, vagy inkább a kérésteljesítés jelének mutatása, míg egy nem-preferált második rész esetében a visszautasításé.

Azonban attól függetlenül, hogy például a kérést kifejező pár első fele nem preferált, intézményi keretek között (különböző munkahelyeken, főként vendéglátásban) nem feltétlenül *lehet* visszautasítani kérést, mivel ezzel egyrészt nem-preferált reakciót implikálnánk, másrészt az adott társalgás szabályrendszerét sértenénk meg: munkaköri kötelességünket szegnénk meg (vevő: vásárlás → alkalmazott: kérés teljesítése fizetésért cserébe).

7. Táblázat. Korreláció tartalom és formátum között szomszédsági pároknál (Levinson 1983: 336)

ELSŐ RÉSZEK:

Kérés	Ajánlat/Meghívás	Értékelés	Kérdés	Vádolás
(Request)	(Offer/Invite)	(Assessment)	(Question)	(Blame)

MÁSODIK RÉSZEK:

Preferált:	elfogadás	elfogadás	beleegyezés	várt válasz	tagadás
	(acceptance)	(acceptance)	(agreement)	(expected answer)	(denial)
Nem preferált:	visszautasítás	visszautasítás	egyet nem értés	váratlan válasz vagy nincs válasz	elfogadás
	(refusal)	(refusal)	(disagreement)	(unexpected answer or non-answer)	(admission)

Levinson különbséget tesz továbbá a fordulat és a pozíció között az úgynevezett elő-kérések (pre-request) esetében, miszerint a fordulat az adott pozíció, melyben a megnyilatkozás a diskurzusban előfordul, míg a cselekvés pozíciója (position of an action) a kérési szekvencia prototipikus formájára utal.

8. Táblázat. A kérések szekvenciája (Levinson 1983: 361)

(i) a leginkább preferált:	Pozíció 1:	elő-kérés (pre-request)
	Pozíció 4:	válasz nem nyilvánvaló kérésre (response to non-overt request)
(ii) a következő preferált	Pozíció 1:	elő-kérés
	Pozíció 2':	ajánlat (offer)
	Pozíció 3':	ajánlat elfogadása (acceptance of offer)
(iii) a legkevésbé preferált	Pozíció 1:	elő-kérés (pre-request)
	Pozíció 2:	folytatás (go ahead)
	Pozíció 3:	kérés (request)
	Pozíció 4:	beleegyezés (compliance)

Egy példa egy leginkább preferált szekvenciára (Levinson 1983: 361, [i] példa):

(6) S: Have you got Embassy Gold please?

Van Embassy Gold¹¹-ja, kérem? POZÍCIÓ 1

H: Yes dear (provides)

Igen, kedves (odaadja) POZÍCIÓ 4

A beszélő (S) felteszi azt a nem konvencionális kérést célzó kérdést, hogy kapható-e az adott helyen Embassy Gold típusú cigaretta, ami egy elő-kérésnek tekinthető, majd a hallgató (H) reagál erre a nem-nyilvánvaló kérésre, és odaadja a cigarettát.

A kérés legutóbbi társalgáselemzési kutatásai megkérdőjelezték Levinson 1983-as munkájában a „Have you got Embassy Gold” típusú megnyilatkozásoknál (mely a fenti táblázatban tehát a leginkább preferált szekvenciatípusnak felel meg), hogy azok valóban elő-kérések lennének (pre-requests) (ld. Lindström 2005; Fox 2015), vagy inkább kérésnek tekinthetők, hiszen olyan

¹¹ Az Embassy Gold egy angol cigarettafajta.

választ váltanak ki (trigger), melyek a kérésre jellemzőek. Úgy gondolom, hogy Levinson egy másik szekvenciából kiragadott példája alapján talán a válasz inkább a megnyilatkozás direktsége szerinti kategorizálásban rejlik. Az Embassy Gold szituációjában kérdésként, hangzik el a kérés: „*Van Embassy Gold-ja, kérem?*”, az interrogatív forma miatt nem egyértelmű talán, hogy csak érdeklődik a beszélő, hogy van-e az üzletben olyan cigaretta (elő-kérés), vagy hogy vélhetően van, és ezért kér az indirekt (közvetett) kérdésstratégiával.

Míg egy másik szekvenciapéldában, melyben ragasztót kérnek direkt megnyilatkozásként azt mondja a vásárló: „Azt kérek/viszek”. Lássuk az egész párbeszédet (Levinson 1983: 362–363):

(7) S: Do you have any glue?

Van valamilyen ragasztója? POZÍCIÓ 1

H: Yes. What kind do you want dear? I've got um, I got jar or-

Igen. Milyet szeretne, kedves? Van öö, van üvegesem vagy...

S: Do you have some tubes?

Van valamilyen tubusos? POZÍCIÓ 1

H: The tubes? Ah, you're lucky, aren't you actually. That's twenty five.

A tubusos? Ó, hát nem szerencsés? Az huszonöt lesz. POZÍCIÓ 2

S: **Oh, I'll take that**

Akkor azt kérek/viszek POZÍCIÓ 3

Egy 2019-es, igen izgalmas tanulmány is készült a kérés társalgáselemzés keretében való elemzéséhez Fox és Heinemann részéről (2019), akik a befejezetlen kérésekre adott válaszokat (telescoping responses) vizsgálták egy amerikai cipőjavítással foglalkozó üzletben. Nem csak a társalgás kivonatát adták meg, hanem hozzá képregényszerűen rögzítették is a fordulókhoz tartozó képkockákat 50 órányi rögzített felvételükben (e módszertani koncepció a későbbiekben e kutatás folytatásánál is alkalmazható lenne véleményem szerint). Azt találták, hogy ezek a típusú „összesűrítő” funkcióval bíró válaszok (telescoping responses) azért illenek szorosan a társalgásba, mivel nagymértékben elősegítik annak szekvenciájának bővítését, nem csupán az adott kérésre vonatkoztatva.

Összességében a beszédaktus-elmélet, az udvariasságelméletek és a társalgáselemzés mind hozzájárultak kérés fogalmának megértéséhez. Míg a beszédaktus-elméletben és a beszédaktus-központú udvariassági elméletekben a kérés olyan cselekvés, mely a beszélő szándékaira

reflektál, addig a diskurzív udvariassági elméletekben és a társalgáselemzésben a kérés a társas gyakorlat (social practice) egy példája, és a nyelv egy eleme csupán ennek a rendszernek. A társalgáselemzés képes megmutatni, hogy a párbeszédben részt vevők, beszélők hogyan hoznak létre, hogyan konstruálnak jelentést az interakcióban. Az egyik beszélő közreműködése, hozzájárulása (contribution) a másik beszélő közreműködésének alapfeltétele, amely létrehoz újabb és újabb megnyilatkozásokat.

Ezek alapján a kérés nyelvi funkcióként is leírható, mely egy beszélő szándékainak kifejezése, és amely nem közvetít ugyan információt, de cselekvést jelent önmagában. A kérések továbbá FTA-k (arculatfenyegető aktusok) is, mivel korlátozzák a hallgató szabad választását, ez pedig a beszélőket különböző arculat-tevékenységek (face-work) alkalmazására készíti. Ha a beszélő a fordulaton belül egy kérést fogalmaz meg mint az első pár részét (first pair part), az azt vonja maga után, hogy a kérést a második pár során teljesítik. Ez lehet preferált vagy nem-preferált is attól függően, hogy a hallgató a beleegyezés, hozzájárulás jeleit adja. Azonban mivel a beszélők tudatában vannak a kérések preferenciastruktúrájának, megpróbálják elkerülni egy nem-preferált második pár megfogalmazását, így inkább olyan kérési megnyilatkozásokat tesznek, melyekre preferált válasz érkezik. De itt meg kell említeni azt is, hogy konvencionális szituációkban, mint amilyen például a mozibüfé, nem csak preferenciáról beszélhetünk, hanem konvencionalitásról, azon belül gyakoriságról, hiszen ahogy fentebb Terkourafi is megfogalmazta, konvencionalitásról akkor beszélhetünk, amikor a beszélő kellő gyakorisággal alkalmaz egy megnyilatkozást az adott kontextusban, azért, hogy egy adott illokúciós célt érjen el (Terkourafi 2015: 15).

Dolgozatom 4., *Diszkusszió* című fejezetében azt is kifejtem továbbá, hogy a nem preferált kérési megnyilatkozásra válasz nem csupán amiatt adható, hogy a beszélő inkább olyan megnyilatkozást hoz létre, mely preferált választ implicál, hanem vannak olyan szituációk, melyekben ha nem is preferált (nem tetsző) az adott kérési megnyilatkozás, akkor sincs választás, teljesíteni kell a kérést (pl. munkahelyi szituációk, vendéglátás).

2.4. Az adatok feldolgozása

2.4.1. Beszédaktusok és az adatgyűjtés eszközei

„A korpuszsal önmagában véve semmit sem lehet tenni; az nem más, mint a használt nyelv tárháza” (Hunston 2002: 3).

A Susan Hunstontól származó idézet előrevetíti az adatgyűjtés egyik legfontosabb kérdését, mit kezdhetünk az adatainkkal. Számtalan különböző adatgyűjtési eszköze van a beszédaktus-kutatásnak és mindegyik eszközt üdvözítették mint „az egyetlen alkalmazható módszert, vagy épp amiatt kritizálták, hogy egyáltalán nem megfelelő” – ahogy Ilka Flöck is megállapította (Flöck 2016: 34–35), úgy Jucker (2009: 1611) is arra a következtetésre jut, hogy nem létezik tökéletes, ideális kutatási módszer, a választott kutatási kérdés vagy cél határozza meg az adatgyűjtési eszköz megválasztását.

Számos adatgyűjtési eszközt hívhatunk segítségül egy pragmatikai kutatáshoz, melyek kiválasztása attól is függ, hogy milyen tényezők játszanak közre az eszközválasztásnál, Flöck (2016: 35) alapján öt pontra kel kitérnünk:

1. Milyen elméleti paradigmát alkalmazunk (társalgáselemzés esetében élőnyelvi interakciókra [talk-in-interaction] van szükség).
2. A kutatási módszer megválasztása (kvalitatív, kvantitatív, kevert módszerek).
3. A kutatási projekt természete alapján (kontrasztív-e).
4. A nyelvi változó vizsgálata szerint (beszédaktusok, udvariassági stratégiák, szekvenciális szerveződések egy diskurzusbán).
5. Kik a résztvevők (anyanyelvi vagy nem-anyanyelvi beszélők, felnőttek vagy gyermekek).

Azonban minden adatgyűjtési módszernek megvannak az előnyei és a hátrányai is. Kutatásomban a természetesen előforduló nyelvhasználatot vizsgáltam, azonban ennek az a módszertani hátránya, ahogy Duranti (1997) fogalmaz: a természetesen előforduló nyelvi adat problematikája a megfigyelő szemszögéből az lehet, hogy a kutató vagy elidegeníti, kiragadja a megfigyelést a természetesen előforduló diskurzusból, vagy úgy jegyzi le az adatokat, hogy a résztvevőket nem tájékoztatja arról, hogy épp lejegyzés folyik. A másik probléma pedig az adatok összehasonlításának kérdése, hogyan lehet olyan korpuszt létrehozni, melynek adatai egymással összevethetőek legyenek. Úgy gondolom, hogy az összevethetőség kérdése igen fontos, ám nem nélkülözhetetlen eleme a jelen, mozibüfés empirikus kutatásnak, kiindulva abból az elképzelésből, hogy minden szempontból megfelelő adatgyűjtési eszközt nem

találhatunk a pragmatikai jelenségek leírására és vizsgálatára. Talán illúzió lenne törekedni egy tiszta metodológiájú, összehasonlítható korpusz megalkotására, viszont a főbb gondolati elemeket, kutatási irányokat alkalmazni lehet (például, milyen típusú kérések hangzanak el egy adott szituációban, milyen gyakorisággal, milyen stratégiákat figyelhetünk meg). Maga a téma, a kérés kutatása annyira szerteágazó abból kifolyólag, hogy hol és milyen kontextusban, szituációban fordul elő, mi az adott társalgásban a releváns körülmény, hogy minden ilyen jelenségre új módszertani keretet lehetne felvázolni.

Én abban a szerencsés kutatói helyzetben voltam, hogy a munkavégzésem során ismerkedtem meg a témával, maga a *kérés megértése* volt a munkám abban az értelemben, hogy döntő többségben kéréseket figyeltem meg és teljesítettem mint a mozibüfés társalgás egyik résztvevője, a hallgató, az alkalmazott. Kézenfekvő volt tehát az adatgyűjtés szempontjából a jegyzetelés (field note), hiszen ezáltal a jelenség előfordulásának gyakoriságát is meg tudtam figyelni, másrészt nem volt cél a társalgásról való felvétel készítése. Korlát azonban a minőséget és mennyiséget tekintve is (Labov 1984: 30; Kasper 2000; Golato 2003; Geluykens 2007), hogy ebből kifolyólag csak bizonyos jelenségeket lehetett megfigyelni, mások ebben a szituációban nem kerültek elő. Erre a módszertani problémára hívja fel a figyelmet Lehrer (1989) is, aki szerint jegyzetelés (field note) során „enyhítők” (hedges), „erősítők” (intensifiers), kötőszavak (conjunctions), módosítók (modifiers) kisebb gyakorisággal fordulhatnak elő. Ez valóban így van e kutatás esetében is, azonban nem csak módszertani értelemben, hiszen itt maga a szituáció: a mozibüfésben való kérés forgatókönyve – mely globális mintázatokat tár fel események, állapotok és cselekvések sorozata kapcsán az adott kontextusban (Andor 1985: 215) – miatt limitált a kéréstípusok tárháza is. A mozibüfés társalgás egy szigorúan szabályozott párbeszéd, keret (frame), melynek sémája mindig változatlan: az alkalmazott köszön előre, mindig előbb történik meg a kérdés, mint a kérés (*mit adhatok – kérek egy...*), spontán fordulatokra, témaváltásra nincs lehetőség a büféjelleg miatt sem (sorban állás, kiszolgálás–fizetés egy helyen, nagyon rövid időn belül).

Nagyon fontos szempont továbbá, ami a mozibüfés társalgást meghatározza, hogy nem lehet visszautasítani, megtagadni a kérést (kiszolgálás), a társalgás rövid és korlátozott (az alkalmazott köszön előre ld. a mozibüfés társalgás sematikus forgatókönyveit¹²), nincsenek spontán reakciók, a társalgás résztvevői egymásnak teljesen ismeretlenek. Ebből adódóan

¹² 45. Táblázat, 136. oldal; 53. Táblázat, 151. oldal.

irreleváns lenne e kérészi szituációban, ha egy vásárló utalást tenne a kérésére a büfésnek például:

(8) *De jól esne egy kukorica¹³.

Véleményem szerint tehát minden korlát ellenére sem baj az, hogy csak bizonyos jelenségeket tudunk leírni, mivel ezáltal csak azt tudjuk lejegyezni, ami ténylegesen előfordul, elhangzik a társalgás során – nem terhel minket a „mi lett volna, ha?” kérdése.

9. Táblázat. Adattípusok és prototipikus eszközök (Flöck 2016: 59)

Adattípus	Főbb jellegzetességek	Prototipikus eszközök
Elicitált (direkt, személyes adatkinyerés)	Kísérleti adatok, melyeket a nyelv analíziséhez gyűjthetünk. Altípusok: 1. Produkciós adat (production data) 2. Megértési/feldolgozási adat (comprehension/processing data) 3. Attitűdöt bemutató adat (attitudinal data)	1. beszélt/írott produkciós kérdőívek (production questionnaires), szerepjátékok, társalgások 2. Reakcióidő-kísérlet, EEG, MRI, felismerési vagy döntéshozási feladat 3. Reflexiók a nyelvről, interjúk, naplók, TAP-ok (Test of Academic Proficiency), értékelési skálák, MCQ-ok (multiple choice questions) feleletválasztók kérdések)
Nem-elicitált	A természetesen előforduló adat vizsgálata (az informátorok eredendő kommunikációs szándékaik szerint kommunikálnak).	1. Megfigyelés – jegyzetek (field notes) – audio/videofelvételek 2. Meglévő korpusz használata

¹³ A csillaggal (*) ellátott megnyilatkozás fiktív példa, nem szerepel a Korpuszban.

3. Kitalált anyag (fictional material) analízise

A Flöck által fejlesztett adattípusokat és prototipikus kutatási eszközöket bemutató táblázatban kiemeltem azokat a pontokat, melyek jelen kutatást meghatározták. Ennek alapján a mozibüfés diskurzusok vizsgálatánál vegyes módszertant alkalmaztam, egyrészt nem-elicitált adattípusokról beszélhetünk ebben az esetben, mivel a nyers szituációban természetesen előforduló megnyilatkozásokat írtam le, ahol az informátorok eredendő kommunikációs szándékai szerint kommunikáltak az adott szerepbe helyezkedve (eladó, vevő). Az adatkinyerés prototipikus eszköze pedig a jegyzetelés volt.

Azonban a kéréstípusok és -stratégiák magyar nyelvű mozibüfében gyűjtött korpuszát további kiegészítő tesztekkel is vizsgáltam, melyek elicítált adatok ebből kifolyólag, és ezen belül mindhárom adattípusra (produkciós, megértési, attitűdöt vizsgáló adat) fejlesztettem egy-egy online kérdőívet a téma mélyebb analízise érdekében, melyeket részletesebben a módszereket bemutató fejezetben fogok tárgyalni.

2.4.2. Kérés a kultúraközi (cross-cultural) pragmatikai kutatásokban

A Cross-Cultural Speech Act Realisation Project (CCSARP) keretében, melynek fókuszja a beszédaktus-kutatás, arra keresték a választ, hogy megfigyelhetőek-e univerzális jelenségek a kérdés és a bocsánatkérés kifejezésében öt nyelvben (dán, német, kanadai francia, héber, orosz) és az angol nyelv három változatában (brit, ausztrál, amerikai angol) (Blum-Kulka–Ohlstein 1984: 197). A CCSARP-projekt célja a hasonlóságok és különbségek vizsgálata a különböző beszédaktusok megvalósulási mintázataiban (realization patterns) anyanyelvi és nem-anyanyelvi beszélők közt az adott nyelven, összehasonlítva az adott közösség elvárásait, szabályait (Blum-Kulka et al., 1989b: 13). Az adatgyűjtési eszköz egy diskurzuskiegészítő teszt volt, melyet eredetileg arra terveztek, hogy a beszédaktus megvalósulási mintázatokat anyanyelvi beszélőkön és nyelvtanulókon teszteljék (Blum-Kulka 1982).

A teszt maga diskurzuskiegészítő-sorozatokból (szekvenciákból) állt, mindegyik diskurzus tartalmazott egy rövid leírást a szituációról, pontosítva a helyszínt, körülményeket, a társadalmi távolságot a beszélők közt, a köztük lévő kapcsolatot, majd ezt követően a kiegészítetlen, befejezetlen dialógust. A kitöltőket arra kérték, egészítsék ki a dialógust, ezáltal megadva a beszédaktust az adott kontextusban (Blum-Kulka–Ohlstein 1984: 198). A tesztet minden nyelven 400 tanuló töltötte ki, olyan másod- vagy harmadéves egyetemi hallgatók, akik

bármilyen szakosak lehettek, csak nem nyelvészetet tanulók, egyenlő eloszlásban nők és férfiak, fele-fele arányban anyanyelvi és nem-anyanyelvi beszélők (Blum-Kulka–Ohlstein 1984: 199).

Blum-Kulka, House és Kasper 1989-es munkájában (*Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*) (Blum-Kulka–House–Kasper 1989a: 278–281) 9-fajta kéréstípust állapított meg a legdirektebb formától a legkevésbé direkttekig (vagyis a közvetlen formáktól a közvetettekig), melyeket Szili Katalin (2002) magyar nyelvre is adaptált. Az alábbi táblázatban Blum-Kulka, House és Kasper alapján Szili magyar nyelvű terminológiáját és példáit foglalom össze.

10. Táblázat. Szili kérésstratégiái direktségi szint szerint (2002: 17–18)

Direktségi szint	(közvetettségi)	Kérésstratégia	Példa
Direkt (közvetlen)		1. származtatott mód (<i>mood derivable</i>)	<i>Jegyeket, bérleteket!</i>
		2. explicit performatívum (<i>explicit performative</i>)	<i>Kérem a tollat.</i>
		3. beágyazott performatívum (<i>hedged performative</i>)	<i>El szeretném kérni a tollad.</i>
		4. származtatott lokúció (<i>locution derivable</i>)	<i>El tetszik vinni? (vigyen el)</i>
		5. akaratnyilvánítás (<i>want statement</i>)	<i>Szeretnék telefonálni a mobiloddal.</i>
Konvencionálisan indirekt (hagyományosan közvetett)		6. előkészítő stratégia (<i>query preparatory</i>)	<i>El tudna vinni?</i> (képesség ellenőrzése)
		7. javaslattevő formula (<i>suggestory formula</i>)	<i>Mi lenne, ha kitakarítanánk?</i>
Nem-konvencionálisan indirekt		8. erős célzás (<i>strong hint</i>)	<i>Van apród?</i> (pénzfelváltás előtt)

(nem-hagyományosan
közvetett)

9. gyenge célzás
(*mild hint*)

Jó sokan fürödhetek itt.
(ki kéne takarítani)

Az ELTE Központi Magyar Nyelvi Lektorátusa Szili Katalin vezetésével is elvégezte tehát a kérés (és a bocsánatkérés) pragmatikai vizsgálatát a CSSARP nyomán azért, hogy a magyar nyelv idegen nyelvként történő oktatásában a kérés, az elutasítás és a bocsánatkérés leírását meg tudják adni. Szili Katalin szerint azonban „ahhoz, hogy a magyar nyelvet beszélők nyelvhasználatáról pontos információt tudjunk adni, meg tudjuk határozni a ránk jellemző sajátosságokat a kultúrák közötti kommunikációban, előbb az első, tehát a nyelven belüli elemzéseket kell elvégeznünk” (Szili: 2002: 14). Ahogy a CSSARP-ben, Szili is a következő szituációkat adta meg a tesztalanyoknak a diskurzusok kiegészítéséhez: 1. toll elkérése; 2. mobiltelefon kölcsönkérése; 3. pénzfelváltás bevásárlókocsihoz; 4. bekéredzkedés egy autóba téli hófúvásban; 5. dohányzásra való felszólítás; 6. rendetlenül hagyott fürdőszoba kitakarítása. A kutatás résztvevői Budapestről, Debrecenből, Ceglédről, Szegedről, Székesfehérvárról származtak, 148 diák (14–20 éves korig); 51 dolgozó felnőtt. A felnőttek és a diákok eredményeit külön vizsgálta a szerző, mivel számottevő eltéréseket figyelt meg. A CSSARP-ban megfigyelt 9 kérési stratégia – 1. származtatott mód; 2. explicit performatívum; 3. beágyazott performatívum; 4. származtatott lokúció; 5. akaratkinyilvánítás; 6. javaslattevő formula, 7. előkészítő stratégia; 8. erős célzás; 9. gyenge célzás – a magyar nyelvben úgy alakult, hogy bár mindegyik stratégiára találtak példát, mégis az 1. 3. 7. stratégia játszik csak döntő szerepet, azaz a származtatott mód, a beágyazott performatívum, és az előkészítő stratégia.

2018-ban Németh Margarita pedig a bocsánatkérés stratégiáit vizsgálta 123 magyar anyanyelvű 18 és 71 év közötti alany részvételével, Brown és Levinson (1987), a CSSARP-projekt, valamint Szili 2003 nyomán, és arra a következtetésre jutott, hogy a társadalmi erőviszonyok (social power) fontos tényezői annak, hogy milyen bocsánatkérési stratégiát választ egy magyar beszélő. Eredményei továbbá azon hipotézisét is alátámasztották, miszerint a zavartság (embarrassment) kifejezése a leginkább arcufenyegető bocsánatkérési stratégia a magyar bocsánatkérési normák közt (Németh 2018: 228).

Visszatérve a CSSARP-kutatásokra, Ilka Flöck 2016-os munkája ugyancsak egy olyan kultúraközi (cross-cultural) pragmatikai kutatás, melynek fókusza, hogy milyen kéresemegvalósulási mintákat lehet megfigyelni a brit és az amerikai angolban, hogyan

realizálódnak a kérések a társalgásban, vannak-e strukturális vagy funkcionális különbségek az angol nyelv e két változatában, valamint hogy a természetesen előforduló társalgásban lévő kérések közt van-e szisztematikus különbség azokhoz a kérésekhez képest, melyeket diskurzuskiegészítő kérdőívekből (discourse completion task) gyűjtöttek. A kutatáshoz 260-260 amerikai és brit természetesen előforduló kérést gyűjtöttek, és ugyanígy 260-260 olyan adatot, melyet a diskurzuskiegészítő feladatból nyertek. A szerző a fentebbi kutatói kérdésekre azt a választ találta, hogy a brit angolban nagyobb mértékű az indirektség kérések tekintetében, mely abban nyilvánul meg, hogy több kérdőjellegű szerkezetet alkalmaznak (interrogative structure), alacsonyabb számban származtatott módot, nagyobb mértékben használnak enyhítő formulákat (mitigators) még a legdirektebb stratégiákban is, kisebb számban súlyosbító (aggravator) formulákat, erősebb az igény a verbális válaszokra, melyek a beszélő beleegyezését jelzik. Módszertani szempontból azonban arra a következtetésre jutott a szerző, hogy a természetesen előforduló és a kérdőív által gyűjtött adatok igen eltérő eredményeket mutattak. A természetesen előforduló kérésekhez képest a diskurzust kiegészítő feladatokban több az indirektség és az egyöntetűség (uniform); szignifikánsan több az enyhítő stratégia (mitigators) és kevesebb a súlyosbító (aggravator), azonban nem talált finom különbségeket a két nyelvváltozat között. A szerző úgy összegzi, megbízhatóság és validitás szempontjából ez utóbbi kutatási módszer (kérdőíves) nem feltétlenül megfelelő ahhoz, hogy az adott nyelvhasználatot vizsgálni lehessen. Ez talán azért is lehet, mert a diskurzust kiegészítő feladat fiktív, és szimulált scenáriót ad, nincs tehát meg az eredendő kommunikációs szándék a résztvevőkben.

Ugyan én élőnyelvi adatokat gyűjtöttem és írtam le, de a 9 CCSARP kéréstípusból csak néhányat figyeltem meg, azzal a különbséggel, hogy a többi stratégiára még csak példám sem volt, azaz a megfigyelt 2000 megnyilatkozásban nem fordult elő, csak négyféle kéréstípus, ez alább látható.

11. Táblázat. Kéréstípusok feldolgozása a mozi-büfés diskurzusok korpuszában (Madarász 2016)

Típus	Példák/Kérésvariánsok
Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i> „ <i>Popcorn, kóla!</i> ” <i>Egy popcorn, légy szíves/legyen szíves!</i>
Lesz egy...	<i>Lesz egy popcorn. Lesz egy popcornom.</i>

	<i>Lenne egy popcorn(om).</i>
Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy kólát!</i> <i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>

2.4.3. A kérés társalgáselemzési kutatása

A kérés vizsgálata a kultúraközi pragmatikai kutatásokban (CCP) nagymértékben összehasonlíthatóak a kutatási kérdések, a kutatás résztvevői és a kódolási séma szempontjából, ezzel szemben a társalgáselemzés és a diskurzuspragmatikai kutatási keret nagyobb változatosságot mutat e tekintetben. A társalgáselemzés induktív természetéből kifolyólag abból a feltételezésből kell kiindulnunk, hogy a diskurzus minden részlete egyedi, minden adott kutatási helyszín hozzájárul a kérés vizsgálatának sokszínűségéhez. Vannak általános kérést vizsgáló kutatások (Ervin-Tripp 1976; Graig et. al. 1986; Goldshmidt 1998), vannak szülő-gyermek kérésprodukción kutatások (Wootton 1981, 1997; Craven–Potter 2010) és intézményi kereteket vizsgáló kutatások (Pufahl Bax 1986; West 1990; Jones 1992; Vine 2009; Kuroshima 2010). Holmqvist–Van Vaerenbergh–Grönroos (2017) a nyelvhasználatot vizsgálják ügyfélszolgálati (service encounter) interakciók során, hogyan értékelik a vásárlók a kapott szolgáltatást. De olyan társalgáselemzést és udvariassági elméleteket ötvöző kutatást is végeztek 10 éve, melyben 82 főiskolás társalgását vizsgálták „puskázás” (test cheating) során. Itt a szerző, Vaughn (2009) azt az eredményt kapta, hogy sokkal nagyobb a kérés elfogadásának, illetve az együttműködésnek a lehetősége a tanulók között, amikor elhangzik az is, hogy „kérlek” (please), szemben azzal, mikor csak maga a kérés hangzik el (Vaughn 2009: 447).

Vannak továbbá olyan kutatások is, melyek jelen dolgozat témájához még fókuszáltabban kapcsolódnak a társalgáselemzés keretében. Az első korai diskurzus-szemponútú tanulmány az amerikai angolban megjelenő kérés kutatásával kapcsolatban Ervin-Tripp 1976-os munkája, melynek adatbázisa természetesen előforduló kéréseket rögzít jegyzetek (field note), hangfelvételek (audio-recording), és néhány beszélt interakcióból kiemelt (elicited) példa alapján. A szerző elismeri, hogy a minta nem szisztematikusan gyűjtött, mivel az több diákprojekt alapján történt, de a legtöbb adat természetesen előforduló szituáció volt, széles körű kontextusokból, regiszterekből és diskurzustípusokból. Az adatok alapján Ervin-Tripp egy olyan taxonómiát hozott létre a kéréstípusokat vizsgálva, melyek formális, diskurzív, és társas funkciókat is magukban foglaltak.

12. Táblázat. Ervin-Tripp kéréstípusai (Ervin-Tripp 1976: 46)

Típus	Semlegesített forma	Egyetértés*	Nincs egyetértés**	Egyértelműség	Társas jellemzők
Szükségnyilvánítás (Need statement)	igen	nincs	kifogás	igen	alárendeltek, családok
Felszólítás (Imperative)	nem	nincs	kifogás	igen	alárendeltek, egyenrangú ismerősök
Beágyazott felszólítás (Imbedded imperative)	nem	egyetértés	kifogás	igen	ismeretlen vagy másjellegetű rangok, együttműködést vár
Engedélykérés (Permission request)	igen	egyetértés	kifogás	igen	felettesek, ismeretlenek
Kérési kérdés (Request question)	igen	válasz + inferencia	válasz (mentség)	nem	lehetséges, hogy nincs egyetértés
Utalás (Hint)	igen	(válasz) + inferencia	válasz	nem	lehetséges, hogy nincs egyetértés, bizalmasság, rutinszerű szerepek

*,**:
Diskurzuskorlátok: normális verbális válaszra számíthatunk bizonyos társas körülmények között, melyet egyetértés vagy nem-egyetértés követ.

Goldschmidt (1998) a szívességkérés beszédaktusát kutatta az amerikai angolban, mely a beszédaktusok direkt (közvetlen) típusába tartozik, ahol az aktus motivációja vagy szándéka a címzettel (addressee) elvégeztetni egy adott tevékenységet. Érdekes módon a beszélők a szívességkérést ennek ellenére eltérőnek érzékelték a kéréstől. A szívességkérés aktusa a címzett napi rutinjától eltérő kérést hordoz, időt és erőfeszítést igényel az elvégzése a címzettől, elvégzése azonban nem von maga után (a címzetti szerephez kapcsolódó) kötelezettséget, viszont a viszonzás lehetőségét implikálja (Goldschmidt 1998: 151).

A Curl és Drew (2008) szerzőpáros pedig a természetesen előforduló kéréseket vizsgálta magán-telefonbeszélgetések alapján, melyek címzettjei a család, barátok, orvosi ügyelet (out-of-hour) voltak. Tanulmányukban a beszélők által kérés kifejezésére használt szintaktikai formákat vizsgálták, főként a modális igéket (*can you...*), és a kéréseket bevezető (*I wonder if...*) formákat.

Vine a munkahelyen (közigazgatási terület) előforduló direktívumokat vizsgálta 135 darab interakció 56 résztvevője között Új-Zélandon (Vine 2004: 9). Kutatása során megfigyelte, hogy az interakció szándéka befolyásoló tényező abban, hogy hogyan realizálódnak a direktívumok. Az imperatívumok (felszólítások) meghatározó többsége problémamegoldás és feladat kiosztás közben hangzott el, míg olyan munkahelyi megbeszélések (meeting) esetében alacsonyabb számban fordulnak elő felszólítások, ha annak célja egy téma megvitatása vagy átbeszélése volt. Felszólítás megfogalmazása az előbb említett esetekben egyben az összegzés és a tisztázás funkcióját hordozza Vine megfigyelései szerint.

Jones 1992-es munkájában az előzőekhez hasonlóan munkahelyi kutatást folytatott, melyben csapatmeetingeket vizsgált, ahol ugyan nem talált összefüggést a résztvevők státusza, neme (gender), a direktívum használatának gyakorisága és típusa között, azonban a megvalósuló stratégiák közt a diskurzus kontextusában, a társadalmi távolság (social distance) és a társalgásbeli bevonódásuk közt igen.

Aijmer (1996) a brit angol kéréseket vizsgálta a London Lund Corpusban, ötszáz ezer beszélt nyelvi szót, melyből 465 kérést figyelt meg, melyeket különböző stratégiák szerint kategorizált. Az adatok alapján a legnagyobb számú megfigyelt kéréstípus az, melyben a beszélő a hallgató képességéről akar meggyőződni, hogy el tudja-e végezni a kérést, ez Blum-Kulka–House–Kasper (1989a) taxonómiájában az előkészítő (preparatory) formának feleltethető meg. Domináns jelenlétűek a korpuszban még az engedélykérő kérések, a hallgató hajlandóságára, valamint a hallgató kérésteljesítési kötelezettségére vonatkozó kérések is. Aijmer kutatásának korláta, hogy felszólító megnyilatkozásokat nem vett figyelembe.

Az említett kutatások mind azt bizonyítják, hogy a kérések interakciós tényezői nélkülözhetetlen elemek a beszédaktusok szerkezetének és funkciójának holisztikus megértéséhez.

2.4.4. A kérésre való reagálás

Megfigyelhető, hogy a legtöbb kutatás fókusza az, hogy hogyan hangzik el maga a kérdés, a társalgáselemzési paradigmában ez az első párrész (first pair part), azonban az kevesebb figyelmet kap, hogy mi a válasz, reakció a kérdés elhangzása után. Bizonyos kutatók épp ezt vizsgálják, hogyan értelmezik a válaszadók a kéréseket, hogyan válaszolnak/reagálnak az indirekt beszédaktusokra (Clark 1979, Clark és Schunk 1980, Francik és Clark 1985), illetve vizsgálták azt is, mi a kérési mondatokban, megnyilatkozásokban és annak szomszédsági párjának funkciója, a társalgáselemzés keretein belül.

Az első kutatói csoport, kör az indirekt (közvetett) kérésekkel foglalkozik, Searle (1975) nyomán Herbert Clark (1979) megfogalmazza, hogy az indirekt beszédaktusok rendelkeznek egy szó szerinti és egy szándékolt jelentéssel, melyben logikailag elsőrendű a szándékolt jelentés. Clark továbbá azt is hozzáteszi, a szó szerinti jelentés arra szolgál, hogy implikálja a szándékolt jelentést, az indirekt beszédaktusokat a direkt (közvetlen) megnyilatkozásokkal szemben preferálják az udvariasság kifejezésére. Clark felhívja a figyelmet arra is, hogy az indirekt beszédaktusokra adott válaszok hordozzák a jelentésbeli sokféleséget, a beszélők reflektálhatnak a szó szerinti és a szándékolt jelentésre is, egy példával is bemutatva (Clark 1979: 434):

(9) Can you tell me what time it is? – Yes, it's six.

Meg tudná mondani, mennyi az idő? – Igen, hat óra van.

Vagyis a válasz tartalmazza azt is, hogy a szó szerinti jelentésre reagáljon a beszélő (igen, tud válaszolni a kérdésre), majd választ ad a szándékolt jelentésre azzal, hogy megadja a pontos időt. Ha csak azt válaszolnánk: igen, az ugyan a kérdés szó szerinti jelentésére reflektálna, azonban nem tartalmazná a szándékolt jelentéshez illő, várt információt.

Clark és Schunk folytatva Clark előbbi koncepcióját, felvázolja a „figyelmesség hipotézisét” (attentiveness hypothesis) Brown és Levinson 1987-es udvariassági elméleti keretrendszer alapján: „minél figyelmesebb a hallgató a kérés mindenfajta aspektusára, annál udvariasabb” (Clark–Schunk 1980: 139). A szerzők 4 módot állapítanak meg, melyek az indirekt kérésre adott válaszok szerint udvariasak lehetnek: 1. a válasznak tartalmaznia kell a kért információt olyan pontosan, amennyire csak lehetséges, 2. az információt egyértelműen kell kifejezni, 3. a

válasznak reflektálnia kell a szó szerinti és a szándékolt jelentésre is, 4. a válasznak a formalitásnak megfelelőnek kell lennie. Ha a hallgató nem tud együttműködni, vagy megfelelni a kérésnek, akkor bocsánatot kell kérnie a nem-együttműködésért. A szerzőpáros kutatásai alapján kiderült, hogy a vizsgálataikban részt vevő alanyok akkor tartották a legudvariasabbnak egy formát, ha az tartalmazta a szó szerinti jelentés és a szándékolt jelentésre adott reakciót is.

Az említett kutatások tehát a kérésre adott válaszokat tárgyalták arra fókuszálva, hogy milyen a megfelelőségük megértése, hogyan értelmezik az alanyok a megfelelőségüket (perception of appropriateness), Turnbull és Saxton (1997) and Rauniomaa és Keisanen (2012) a kérésre adott válaszok produkcióját nézte. Előbbi szerzőpáros a kérések visszautasítási stratégiáit vizsgálta, e szerint 5 nem-együttműködési stratégiát figyelt meg. A leggyakoribb típus a képesség tagadása volt (43 százalék), mikor a résztvevők azt állítják, nem tudnak megfelelni a kérdésben foglaltaknak, 37 százalék egy akadályozó állapotot vagy eseményt határozott meg okként. 11 százalék a performatív visszautasítás, és 8 százalék a kérés visszautasítása/megtagadása, csak egy százaléknál fordult elő a „nem akarás” (unwillingness). A szerzők megfigyelték, hogy a különböző stratégiákban milyen modális igét használnak, például a *kell* (have to) az akadályozó eseményre vagy állapotra való hivatkozásnál jelent meg dominánsan, melyet úgy értelmeztek, hogy a szükségesség forrása egy külső tényező a beszélő számára, ami arculatvédő stratégiának is értelmezhető Brown és Levinson udvariassági elméletében. Összességében Turnbull és Saxton szerint a szemantikai tényező vizsgálata integratív eleme lehet a beszédaktus-kutatásnak.

A beszédaktusok társalgáselemzési megközelítését vizsgálva Stivers és Rossano (2010) azt találta, hogy válaszok relevanciája skaláris a különböző aktusokban. A szerzőpáros kifejti, hogy míg az interrogatív lexikális morfoszintaxis egy prototipikus jellemzője az első pároknak, a kérések gyakran más és más grammatikai struktúrákban jelennek meg. Kifejezetten az „off-record” stratégiákat emelik ki, és azt állapítják meg, hogy azok sokkal kevésbé idéznek elő válaszokat a címzettnél, mint a direkt (közvetlen) stratégiák.

Az angol nyelvet vizsgálva továbbá még egy megközelítésről említést kell tenni, Rauniomaa és Keisanen 2012-es munkájáról, melyben alkalmi (casual) társalgásokban vizsgálják a kéréseket és a rájuk adott válaszokat, mintegy 16 órányi videófelvételen. Arra a következtetésre jutottak elemzésükben, hogy a kutatásukban szereplő alanyok 69 kérésből 56-ra kedvezően, elfogadóan reagáltak, és Clarkhoz (1979) hasonlóan megfigyelték, hogy az indirekt beszédaktusokra adott válasz tartalmaz olyan lépéseket (move), melyek reflektálnak a szó szerinti és a szándékolt

jelentésre is. Azt is megfigyelték, hogy ha egy kérdésnek nem tudnak rögtön eleget tenni, az igenlő válasz-példányok (token) indikálják nem rögtön ugyan, de a kérdés jövőbeni teljesítését.

Tehát nem csak az első párrész (first pair part) fontos egy kérdés megértésénél, mely kapcsolatos az arculat-munkával is, hiszen a második párrészt (second pair part) is meghatározza az előzmény a kontextus és a szerkezet szempontjából. A kérdésre adott válaszok empirikus kutatása azt is felfedte, főként, ha informális társalgásról van szó, hogy a beszélők gyakran nem hoznak létre verbális választ annak ellenére, hogy nem-verbálisan együttműködést tanúsítanak, például bólogatnak. Azonban a verbális válasz hiánya még nem feltétlenül az udvariatlan viselkedés mutatója – ahogy azt bizonyos kutatók megfogalmazták (Clark 1979, Clark és Schunk 1980; Francik és Clark 1985), sokkal inkább jelzője az informális nyelvhasználatnak olyan szituációkban, ahol sürgősen reagálni kell. Ezt a kérdést magam is mélyebb vizsgálat alá helyezem jelen korpuszom adatait bemutató fejezetben (4. *Diszkusszió*).

2.4.5. A kérdés fogalma

Minden elméleti keretrendszer és empirikus kutatás, melyet a szakirodalmi áttekintés során bemutattam, ahhoz járult hozzá, hogy a kérdést részben legalább egy összehasonlító perspektívában értelmezni tudjuk. A beszédaktus-elmélet a leginkább elméleti, kevésbé empirikus terület az összes megközelítés közül, azt vizsgálja, hogyan lehetnek a beszédaktusok sikeresek a beszélő szellemi képességeihez, állapotához viszonyítva. Walker e gondolat kapcsán arra a következtetésre jut, hogy a beszédaktus-elmélet leginkább a nyelvhasználók kompetenciájával van összefüggésben, semmint a tényleges performanciájukkal, meglepő módon bár *beszédaktus* az elmélet elnevezése, mégis kevésbé vizsgálja a nyelvet az *interakciók* során (Walker 2013: 461).

Azonban több kutató, így például Marina Sbisá több publikációjában (ld. Sbisá 2012; 2013; 2014); is amellet érvel, hogy Austin eredeti (1962) gondolatához kell visszatérni a beszédaktusok kapcsán, miszerint a hallgatók felé irányuló illokúciós hatás kutatása sokkal inkább tekinthető interakcionálisnak, mint Searle szigorú fókusza a kognitív folyamatok felé, azonban csak a beszélő oldaláról megközelítve.

Az udvariasságkutatások megkísérelték azonosítani a beszélők motivációját az indirekt beszédaktusok alkalmazásánál, ezzel együtt összekapcsolni a nyelvhasználatot a társas érintkezés különböző elméleteivel.

A diskurzív, társalgáselemzési megközelítés pedig az udvariasságot tanulmányozva arra a következtetésre jutott, hogy a jelentést a résztvevők konstruálják a kialakuló diskurzusban, és

ez nem kizárólag a beszélő szándékain alapszik. A jelentés interpretálása a társalgáselemzésben a diskurzus lokális és globális irányítási rendszeréhez járul; a társalgáselemzés tehát abból a feltételezésből indul ki, hogy a társas cselekvések a nyelv által válnak nyilvánvalóvá, szekvenciális struktúrák által, és élőnyelvi interakcióban (talk-in-interaction) figyelhetőek meg. E három megközelítés, a beszédaktus-elmélet, az udvariasságelmélet és a társalgáselemzés egymást kizáró elméletek a társalgás, interakció szerepének ellentétes elképzelése miatt, és amiatt, hogy vajon a jelentés közösen konstruált vagy a beszélőn múlik. Ennek ellenére léteznek kísérletek arra vonatkozóan, hogy ezek a kutatási perspektívák egy integratív megközelítésben egyesüljenek. Egy korai példa erre Edmondson és House (1981) kísérlete, hogy kombinálja a beszédaktus-elméletet a diskurzusanalízissel, azzal magyarázva mindezt, hogy egy megnyilatkozásnak a nyelvhasználat során két társas funkciója van: egyrészt megmutatni a beszélő hiedelmeit (beliefs), attitűdjét, vágyait bizonyos dolgok iránt, másrészt felépíteni egy folyamatban lévő társalgást. A szerzőpáros amellett érvel, hogy egy kérdés második fordulójának nem csak illokúciós, hanem társalgási jelentősége is van, hiszen egy „eredményt” jelez, ami hatást gyakorol a folyamatban lévő társalgásra.

Sbisá pedig a különböző elméletek párosításánál a preferencia alapú szerveződésekre tér ki Austin elméletéhez visszanyúlva, miszerint ha a hallgató nem vitatja a beszélő illokúciós aktusának őszinteségi feltételét, azt őszintének fogadja el a beszélő leírása nyomán. Kevés az olyan első forduló (például hibáztatás), ami egyet nem értést hoz második fordulóként. A sikeres performancia tehát csakis azon múlik, hogy milyen mértékű az egyetértés a résztvevők között. Ha pedig az illokúciós hatást így definiáljuk, már nem is beszélhetünk lényeges ellentmondásról a beszédaktus konceptualizálása kapcsán e szekvenciális pozíció miatt. Sőt, Schneider és Barron (2014: 1-2) a diskurzus és a beszédaktusok összevetése kapcsán úgy fogalmaz: a diskurzus pragmatikája és a megnyilatkozások pragmatikája két, egymást kiegészítő elemzési szint, mely az emberi kommunikáció globálisabb és még lokálisabb aspektusait világítja meg. A diskurzust tágan úgy értelmezik, mint a nyelv egy egységét, mely vonatkozhat a beszélt és az írott nyelvre is, célja a kommunikatív funkciók, nyelvi cselekvések és a résztvevők cselekvéseinek vizsgálata a társas szituációkban.

Jelen kutatás ugyancsak ezt az integratív megközelítést alkalmazza, egyesítve a beszédaktus-elmélet illokúciós és interakciós elemeit. A kérdés meghatározásánál továbbá azt is szükséges bemutatni, hogy a kérdés különbözik a többi beszédaktustól, mivel felszólító vagy utasító erővel bír. Egyben reflektálok arra is, hogy jelen kutatásban a kérdésre vonatkozó általános irányelvekkel szemben miért más ebben a kontextusban a kérdés és annak különböző típusai.

2.4.6. Mi a kérés?

- egy beszédaktus, mely a beszélő szándékaira mutat rá, mellyel a hallgatót rávegye, hogy megtegyen egy adott nem-verbális aktust (ld. Searle 1969, Edmondson és House 1981);
- egy olyan beszédaktus, melyet konvencionálisan sokféle nyelvi stratégiával lehet kifejezni a direkt használattól az indirektig (Searle 1975);
- e kutatásban aszimmetrikus beszédaktusnak tekinthető, mivel a mozibüfé társalgás kontextusában a hallgatónak, azaz az eladónak a munkahely adta szabályok, és a társalgásban betöltött pozíciója miatt nem releváns lehetőség kérés megfogalmazása;
- egy potenciális arculatfenyegető aktus (FTA) is, mely főként a hallgató negatív arculatát fenyegeti (Brown–Levinson 1987);
- egy potenciális arculatfenyegető aktus, mely számos stratégiával megvalósulhat, például arculat-munkával, enyhítő, súlyosbító stratégiákkal (Lachenicht 1980; Brown és Levinson 1987; Watts 2003);
- egy nyelvi cselekvés, mely eredményez egy első fordulót, mely aztán elvárásokat támaszt annak irányába, hogy egy második forduló is létrejöhessen (Schlegloff és Sacks 1973);
- egy nyelvi cselekvés, melyre gyakran nem-verbálisan válaszolnak az aktus teljesítésével, de verbálisan is megtörténhet az elfogadás vagy a bele nem egyezés által (Turnbull és Saxton 1997; Rauniomaa és Keisanen 2012)¹⁴; vagy ha az első forduló után az illokúciót úgy tekintjük, hogy megértette a hallgató (Sbisá 2002).

Flöck (2016: 80–81) a kérés prototipikus meghatározásánál azt mondja, meg kell különböztetni a kéréseket a parancsoktól (order) és az utasításoktól (command). Ezek nem szimmetrikus beszédaktusok (tehát aszimmetrikus beszédaktusok), mivel használatuk hierarchikus rendszerekhez kötött, kötelező érvényűek. Ebből következik továbbá az, hogy a hierarchia alján szereplő beszélőknek nem megengedett a direktív, utasító jellegű beszédaktusok alkalmazása. Fordítva pedig nem releváns az, hogy a hierarchia magasabb fokán álló beszélő arculatát fenyegetés érje.

A kérés visszautasítása például a mozibüfében (vagy a vendéglátás kontextusában) teljes mértékben megsértene a társalgás szabályrendszerét, mivel az megszakítaná és érvénytelenítené az adott konvencionális, kérésre koncentrázó párbeszédet, melyben mind két

¹⁴ A mozibüfé esetében is csak **elfogadásról** beszélhetünk, visszautasítás nem történhet a munkahelyi szabályok miatt: az alkalmazott azért kap fizetést, hogy a kéréseket teljesítse.

fél (alkalmazott, vevő) a kontextusnak megfelelő szerepébe helyezkedve vesz részt az interakcióban. Ez főként az eladó szempontjából lényeges, aki egy nem-hierarchikus társalgás (például informális párbeszéd) során a kérés teljesítését megtagadhatná, viszont e szerepben munkaköri kötelességének eleget téve cselekszik (ellenkező esetben a munkáltató például megrovásban részesíti, figyelmezteti vagy elbocsátja).

Flöck 2016-os munkájában leszögezi, hogy nem tekinti kéréseknek azokat a beszédaktusokat, melyeket olyan beszélők hoznak létre, akik között hierarchia áll fent, és akik között nem egyenlők az erőviszonyok.

2.4.7. A mozibüfében való kérés kérésnek minősül?

Flöckkel ellentétben úgy vélem, a kérés a mozibüfében ugyanúgy kérésnek tekinthető, mivel ahogy kutatásaim is bizonyították, a kéréstípusoknak és -stratégiáknak igen széles a skálája (vö. Turner [1996] 20 pontból álló kéréstípusai, és az ezt kibővítő öt további kérés Terkourafi [2015] alapján), a hallgatóktól (itt az alkalmazottaktól) is függ, hogyan értékelnek egy megnyilatkozást, milyen jelentést (kérés, utasítás, parancs) társítanak hozzá. Még egy fontos szempont visszacsatolva a társalgás szabályrendszerének kérdéséhez: a vendéglátás esetében ugyan intézményi szituációról beszélhetünk, azonban itt kölcsönös érdek a kiszolgálás (vevő: vásárlás → alkalmazott: fizetést kap). Nem úgy, mint más munkahelyi diskurzusokban, ahol valóban a hatalmi különbségek érzékeltetésének eszköze lehet a kérések utasításként, parancsként, felszólításként való megfogalmazása a vezető részéről, például csapatmeetingeken, vagy közigazgatási szektorban (ld. Jones 1992-es és Vine 2004-es kutatásai).

A következő összefoglaló táblázatban láthatjuk, mely szempontok, állítások érvényesek, és melyek nem a mozibüfés kérés diskurzusra nézve, azaz mely állítások alapján tekinthetőek, vagy nem tekinthetőek kérésnek a mozibüfés megnyilatkozások.

13. Táblázat. Kérésnek tekinthetőek a mozibüfés megnyilatkozások?

Állítások	Kérésnek tekinthető?
	Igen (+)/ Nem (-)
Hierarchia megléte alkalmazott (↓) és vásárló (↑) között.	-
A beszélő feleknek nincsenek egyenlő jogaik kérés megfogalmazására.	-
Direkt beszédaktus alkalmazott részéről nem fogalmazható meg, vagy azzal megsérti a munkahelyi normát.	-
Nem utasítható vissza a kérés, vagy azzal megsérti a munkahelyi normát.	-
Kéréstípusok széles skálája ismert, létezik számtalan udvarias kérés is.	+
A hallgatóktól (alkalmazottaktól) is függ, hogy hogyan értékelnek egy megnyilatkozást (kérés, utasítás, parancs).	+
A kérés teljesítése a munkavégzés lényege a vendéglátásban – konvencionális szituáció.	+
Konvencionális szituáció, melyben a társalgás naponta többszázszor ismétlődik.	+
Kölcsönös érdek a kiszolgálás: kérés→ kiszolgálás→fizetést kap az alkalmazott.	+

A fenti táblázatból is látszik, hogy több, összesen öt pontban tekinthetjük a mozibüfés kérést célzó megnyilatkozásokat kérésnek, melyek azt foglalják magukban, hogy:

1. többféle kéréstípus létezik (a mozibüfésben összesen 4 megfigyelt);
2. a hallgatótól is függ, hogyan értékel egy adott megnyilatkozást – parancsnak, utasításnak, kérésnek stb.;

3. a mozibüfé egy olyan szituatív kontextust vázol fel, melyben nagy szerepe van a konvencionálnak, a munkavégzés lényege a vásárlók kéréseinek teljesítése,

4. a társalgás, épp az előbb említett konvencionális szituáció mibenléte miatt gyakori, többszázszor ismétlődik;

5. kölcsönös érdek vezérli a szituációt: kérés → kiszolgálás → az alkalmazott fizetést kap.

Azonban természetesen említést kell tenni azon érvekről is, melyek szerint nem tekinthetőek kérésnek a mozibüfés kontextusban a megnyilatkozások.

1. hierarchia figyelhető meg a társalgásban részt vevő alanyok között, melyben az alkalmazott alárendelt, míg a vásárló fölérendelt pozícióban van, mivel utóbbi fogalmazhat meg kérést a mozibüfés szituációban.

2. az előző pontból következően a beszélő feleknek nincs egyenlő joguk kérés megfogalmazására – itt elsősorban a társalgás lényegi fordulóra kell gondolnunk, melyben a kérdést (*mit adhatok?*) a kérés végrehajtása (*kérek, szeretnék kérni, lesz egy...*) követi. A hierarchia kérdése elsősorban ott érhető tetten véleményem szerint, hogy melyik fél fogalmazhat meg kérést az adott szituációban. Akár egy vásárló is érezheti úgy, hogy az őt kiszolgáló alkalmazott van domináns pozícióban, tőle függ az, hogy végül megkapja-e a kért terméket vagy sem, tehát a vásárló alá- az alkalmazott fölérendelt helyzetben áll. Egykori mozibüfés alkalmazottként azonban én csak abból a feltételezésből tudtam kiindulni, hogy ebben a szociokulturális hierarchiában az alkalmazott az alá-, a vevő a fölérendelt pozíció birtokosa. Az alá- és fölérendeltséget ebben a kontextusban, minden esetben a kérésperformancia (kérésvégrahajtás) felől közelítem meg. A társalgás záró fordulójában előfordulhat, hogy az alkalmazott is kérést fogalmaz meg a vásárlóhoz, például: *van esetleg kisebb pénze/aprója* stb. – ezek a kérések interrogatív (kérdő) formában hangzanak el leggyakrabban. Általánosságban azonban elmondható, hogy a kérést a vásárló fogalmazza meg, a kérést megelőző kérdést pedig az alkalmazott.

3. az előbbi kérdéshez kapcsolható az a jelenség is, miszerint direkt (közvetlen) kérést nem fogalmaz meg az alkalmazott, még abban az esetben sem, mikor a társalgás záró fordulójához közeledve, a tranzakciót zárva fizetésbeli nehézségek akadnak (más címletet kér az eladó például): *adjon aprót!**; *aprót kérek!**

4. végül pedig, a kérés teljesítése nem utasítható vissza, nem tagadható meg a vendéglátás kontextusában, mivel azzal a társalgás szabályrendszerét sértené meg az alkalmazott, esetleg megrovásban részesülne munkáltatójától.

A disszertáció következő fejezeteiben a mozibüfében előforduló kéréstípusok és -stratégiák részletes analízisét mutatom be, melyben a szakirodalmi áttekintés során tárgyalt főbb munkákra is reflektálni fogok.

3. A kísérlettel kapcsolatos módszerek

ismertetése

3.1. Korpusz, adatgyűjtés, elemzés

Ahogy az az előbbi fejezetben körvonalazódott, a szakirodalmi áttekintés során három fő nyelvészeti pragmatikai megközelítés köré szerveződik a disszertáció elméleti kerete, ezek a beszédaktus-elmélet, az udvariasságelmélet, valamint a társalgáselmélet. Ezeket áttekintve négy kutatási kérdésre szeretnék a disszertáció által válaszolni. Ezek a következők:

1. Milyen magyar nyelvű kéréstípusok figyelhetőek meg a mozibüfés diskurzusban?
2. Milyen kiegészítő módszertani lehetőségek (tesztek) állnak rendelkezésre a kérés beszédaktusának vizsgálatára (attitűdöt, udvariasságot, gyakoriságot vizsgáló kérdőív)?
3. Hogyan realizálódik a kérés a mozibüfés társalgás során, milyen társalgási forgatókönyvet vázolhatunk fel annak kapcsán?
4. Milyen ábrázolási módot alkalmazhatunk, melyben nem csak a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetjük el, hanem reflektálhatunk az aktuális szituatív kontextusra (ld. Kecskés 2013), a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére?

Mindennek az a célja, hogy a fejlesztett típus-példány tételezésű korpuszt – mely mozibüfés megnyilatkozásokat tartalmaz egy, a kérést megelőző kérdést és a kérést kifejező társalgási fordulóban (például: *mit adhatok? – lesz egy kóla.*) – a lehető legrészletesebben tudjam bemutatni, egyben kísérletet téve arra, hogy felvázoljak olyan kutatási szempontokat, melyek irányába még ki lehet egészíteni a későbbiekben az adatgyűjtést.

Ebben, a kutatás során alkalmazott módszereket feltáró fejezetben a kutatási kérdések mentén, először a korpuszra vonatkozó adatokat – az adatgyűjtés paraméterei, terminológiai kérdések bemutatása, összevetése a legfontosabb szakirodalmakkal az egyes kéréstípusok kapcsán – mutatom be, majd azokat a kiegészítő, általam fejlesztett teszteket, melyek lehetővé tették, hogy az adatokat több szempontból is meg tudjam vizsgálni random értelmezők és mozialkalmazottak segítségével. Ez utóbbi tesztek azt a célt szolgálták, hogy megválaszoljam, (1) magyar anyanyelvű random alanyok (21 fő) a mozibüfésben megfigyelt kéréstípusokat hogyan ítélik meg az udvariasság és direktség mértékének szempontjából; (2) pécsi mozibüfés alkalmazottak hogyan vélekednek a vásárlók által használt kéréstípusokról és -stratégiákról; illetve (3) szintén magyar anyanyelvű random alanyok (50 fő) milyen kérést megelőző

kérdéstípusokat ismernek, tartanak gyakorinak konvencionális, intézményi szituációkban (például a vendéglátás területén belül).

A korpuszban szereplő kérést kifejező beszédaktusokat, valamint az értelmező tesztek adatainak részletes elemzését a disszertáció következő, 4. *Diskusszió* című fejezetében tárgyalom.

3.1.1. Kéréstípusok mozibüfés diskurzusok korpuszában

A kutatás lebonyolítása 2015 decembere és 2016 februárja között zajlott a pécsi franchise típusú Cinema City moziban, ahol diákalkalmazottként, büfés supervisorként dolgoztam több mint három évig – a munka adta tulajdonképpen az inspirációt e nyelvészeti pragmatikai kutatás elvégzéséhez. Egyrészt adott volt a nyers szituációnak, a természetesen előforduló élőnyelv megfigyelésének (naturally occurring data) lehetősége, másrészt nyelvészeti tanulmányaim miatt is érdekesnek találtam azt, hogy közelebbről is megvizsgáljam az általam nap mint nap hallott, tapasztalt jelenségeket. Ennek eredményeképp fejlesztettem egy összesen 2000 magyar nyelvű megnyilatkozásból álló típus-példány alapú korpuszt, mely konvencionális („face-to-face”) rövid társalgásokon alapul eladó és vevő között, egy fordulóra fókuszálva: a kérést megelőző kérdésre és a kérés kifejezésére (pl. *mit adhatok? – egy kólát!*). A kutatásom eredménye a megfigyelt nyers szituáció kimenetének értelmező elemzése a gyűjtött kéréstípusok által. A korpusz az adott szituatív megnyilatkozások tekintélyes méretű példaanyaga, melynek célja a kérés típusainak feltárása, leírása volt.

14. Táblázat. A korpusz bemutatása jelen tanulmányban

A korpusz	
Típus	Beszélt nyelvi
Nyelv	Magyar
Méret	2000 megnyilatkozás
Az adatgyűjtés időpontja	2015 decembere – 2016 februárja
Diskurzustípusok	Konvencionális („face-to-face”) társalgás eladó és vevő között 100%

Az adatgyűjtés során, illetve többéves munkatapasztalatomnak köszönhetően voltak előfeltevéseim azzal kapcsolatban, hogy általában milyen kérést célzó megnyilatkozásokat

illetve az egyes beszélők életkorának meghatározására nem tért ki a kutatásom, ennek megfigyeléseim alapján nem volt relevanciája, így az életkorra csak általános megjegyzés található a lenti táblázatban, miszerint a mozit, ahol én dolgoztam, dominánsan fiatal felnőttek és középkorúak látogatták, de idősebbek is naponta megfordultak ott. Azokról van itt szó tehát, akik a mozibüfében kértek, vásároltak.

15. Táblázat. Az adatgyűjtés paramétereinek összefoglaló táblázata

Az adatgyűjtés paramétere	
Diskurzustípus	Konvencionális (face-to-face) társalgás eladó és vevő között
Társadalmi távolság	Közepes
Erőviszony	Hierarchia: vevő ↑ eladó ↓
Korosztály	Dominánsan fiatal felnőttek, középkorúak, kisebb számban időskorúak (≈18–65 év)

Ahogy azt a szakirodalmi áttekintésben is tárgyaltam, felmerül a kérdés, hogy olyan konvencionális társalgásokban, melyekben nem egyenlő erőviszonyokkal képviselik magukat a résztvevők – ide kapcsolódik az is, hogy a társalgás során melyik résztvevő fogalmazhat meg kérést; a mozibüfében ez az alany mindig a vásárló a társalgás legfontosabb fordulóját tekintve (kérést megelőző kérdés – kérés) –, nevezhetők-e kérésnek a vásárlók által kifejezett (egyfajta kérést célzó) megnyilatkozások, vagy azok inkább utasításnak, parancsnak, felszólításnak tekinthetők. Flöck (2016) amellett érvel, hogy ezeket nem tekinthetjük kéréseknek, csak azokat a megnyilatkozásokat, melyekben az erőviszonyok azonosak, ahol lehetőség van a kérés visszautasítására.

Flöckkel ellentétben én amellett érvelek, hogy mindezen paraméterek ellenére ezeket a megnyilatkozásokat tekinthetjük kérésnek, mivel megvizsgálva szerkezetük tulajdonságait, több ponton megbizonyosodhatunk arról, hogy megfelelnek a kérés prototipikus leírásának (ld. az előbbi, 2.4.7. fejezet, *A mozibüfében való kérés kérésnek minősül?* ld.: 51. oldal – bár nem biztos, hogy minden munkahelyi társalgás során ez így lenne (ld. Vine 2004¹⁶).

¹⁶ Vine közigazgatási területen lévő munkahelyen előforduló direktívumokat vizsgálva megfigyelte, hogy az imperatívumok (felszólítások) meghatározó többsége problémamegoldás és feladatkiosztás közben hangzik el a vezetőtől, céljuk egy téma megvitatása, összegzése, tisztázása vagy megbeszélés.

Egyrészt a kéréstípusoknak és -stratégiáknak igen széles a skálája, van olyan udvarias kérés is, melyet az alkalmazott is annak vél. Továbbá, a hallgatóktól (ez esetben alkalmazottaktól) is függ, hogyan értékelnek egy megnyilatkozást, vajon kérésnek, utasításnak vagy parancsnak ítélnék-e meg egy adott kifejezést. Nem utolsó szempont az sem, hogy a kérés teljesítése a munka lényege a vendéglátásban, de nem egészen úgy, mint például egy irodában, amikor egy feljebbvaló, vezető megkéri egy feladat teljesítésére az alkalmazottat – bár ez esetben sem szerencsés a kérés megtagadása, mégis lehetőség van rá. Vine például lejegyzett olyan társalgást is, melyben az alkalmazott a főnöke javaslatát indirekt módon udvariasan visszautasítja, mivel a főnök megértően viszonyult hozzá, tudván, hogy elfoglalt, ráadásul a kölcsönös megegyezésre való törekvés jegyében elfogadta saját javaslata helyett azt a megoldást, amit az alkalmazott kínált (Vine 2004: 128–129).

Végül, a mozibüfé kontextusában egy konvencionális szituációról beszélhetünk: kölcsönös érdek a kiszolgálás: a vevők kérnek, az eladók kiszolgálnak, emiatt fizetést is kapnak, véleményem szerint ezért tekinthető a társadalmi távolság közepesnek eladó és vevő között.

A szituáció pontos leírásánál fontos lehet továbbá annak lejegyzése is, milyen non-verbális, vagy paralingvisztikai elemek járulnak hozzá még a társalgáshoz. Ezekre azonban a jelen kutatásban nem reflektálok, mivel az adatgyűjtés során nem volt lehetőség az egyes minitársalgásokra jutó igen csekély idő miatt hang- vagy videófelvételek készítésére. Ilyen jellegű adatgyűjtési eszköz (diktafon pl.) sem állt rendelkezésre, továbbá az adatgyűjtés célja is a konkrét beszédaktusok, fő cselekvéstípusok („head act”) lejegyzése volt, nem pedig a teljes társalgási szekvencia részletes rögzítése.

3.1.2. Kódolási séma

A kódolási séma, melyet e tanulmányban alkalmaztam Blum-Kulka–Ohlstein (1984); Blum-Kulka (1987); Blum-Kulka–House–Kasper (1989a); Szili (2002) alapján történt, az általam megfigyelt kéréstípusokat és -stratégiákat e források nyomán azonosítottam, és a szerzők által használt terminológiát alkalmaztam.

16. Táblázat. Blum-Kulka és Ohlstein kérésstratégiái, azok definíciója, kódolási kategóriái és példányai (1984: 202)

Típus	Példány (token)
1. Származtatott mód (Mood derivable)	<i>Hagyj békén.</i>

<p>Az ige grammatikai módja a megnyilatkozásban, melynek illokúciós ereje a kérés.</p>	<p><i>Takarítsd fel a rendetlenséget, kérlek.</i></p>
<p>2. Explicit performatívum (Explicit performative)</p>	<p><i>Arra kérlek, ne itt parkolj a kocsiddal.</i></p>
<p>A megnyilatkozás illokúciós erejét expliciten megnevezi a beszélő.</p>	
<p>3. Beágyazott performatívum (Hedged performative)</p>	<p><i>Azt szeretném kérni tőled, hogy egy héttel előbb tartsd meg az órádat.</i></p>
<p>A megnyilatkozás beágyazottan nevezi meg az illokúciós erőt.</p>	
<p>4. Származtatott lokúció (Locution derivable)</p>	<p><i>Hölgyem, arrébb kell vinnie/parkolnia az autóját.</i></p>
<p>Az illokúciós pont a lokúció szemantikai jelentéséből egyenesen következik.</p>	
<p>5. Hatáskör (Scope stating)</p>	
<p>A megnyilatkozás a beszélő szándékait, vágyait, érzéseit fejezi ki, hogy a hallgató megtegye x-t.</p>	<p><i>Nagyon szeretném, ha nem zavarnál.</i></p>
<p>6. Nyelvspecifikus javaslattevő formula (Language specific suggestory formula)</p>	<p><i>Mi lenne, ha feltakarítanánk?</i></p>
<p>A mondat javaslatot tartalmaz x cselekvés megtételére.</p>	
<p>7. Utalás az előkészítő feltételre (Reference to preparatory conditions)</p>	<p><i>Fel tudnád takarítani a konyhát, kérlek?</i></p>
<p>A megnyilatkozás utalást tartalmaz az előkészítő feltételre (hajlandóságra való képesség; a cselekvés bekövetkezésének</p>	

lehetősége), ami konvencionalizált bármilyen nyelven.

8. Erős utalás (Strong hints)

Jó nagy rendetlenséget hagytál a konyhában!

A megnyilatkozás részben tartalmaz utalást az előkészítő tárgyra, vagy azokra az elemekre, melyek a cselekvés végrehajtásához szükségesek (közvetlenül utalva az aktusra pragmatikailag).

9. Gyenge utalás (Mild hints)

Apáca vagyok. (egy kitaró fiúnak mondva)

Megnyilatkozások, melyek nem utalnak a kérésre megfelelően (vagy annak bármely elemére), de megérthetőek kérésként a kontextus alapján (közvetlenül utalva az aktusra pragmatikailag).

De nem Blum-Kulka és Ohlstain vizsgálta először a kérés beszédaktusát. A szerzőpáros (1984) által megfigyelt kérésstratégiák több ponton megegyeznek azokkal, melyeket Erwin Tripp közel tíz évvel az előtt (1976-ban) írt le. Például nagyon hasonló jelentéssel, funkcióval bír, de eltérő terminussal azonosított kategóriák a *szükségnyilvánítás*; a *felszólítás*; *beágyazott felszólítás*, valamint az *utalás* – ezeket az elnevezéseket az alábbi táblázatban vetem össze.

17. Táblázat. A kérésstratégiák terminusai Ervin-Tripp kutatásában és a kultúraközi (CCSARP) kutatásokban

Kérésstratégiák elnevezései	
Ervin-Tripp (1976)	Blum-Kulka-Ohlstain (1984) / Blum-Kulka, House, Kasper (1989a)
Szükségnyilvánítás (need statement)	Hatáskör/akaratnyilvánítás (scope stating [1984]/want statement [1989a])
Felszólítás (imperative)	Explicit performatívum (explicit performative)

Beágyazott felszólítás (imbedded imperative)	Beágyazott performatívum (hedged performative)
Utalás/célzás (hint)	Erős/gyenge utalás/célzás (strong/mild hint)

Az, hogy átfedés figyelhető meg az egyes kérésstípusok elnevezései között azok funkcióját, jelentését tekintve az említett szakirodalmakban (valamint több kérést vizsgáló kutatásban, Szili 2002; Flöck 2016, Madarász 2018), felveti a kérdést: beszélhetünk univerzálisan előforduló kérésstípusokról?

Ezt a feltevést egyrészt bizonyítják a kultúraközi CCSARP-kutatás eredményei, melyet 5 nyelven (dán, német, kanadai francia, héber, orosz) és az angol három nyelvváltozatán (brit, amerikai, ausztrál angol) teszteltek, és 2002-ben Szili Katalin magyar nyelvre is adaptált. Azonban azt nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az a megállapítás, miszerint vannak univerzálisan előforduló kérésstratégiák, csak azt jelzi, hogy az egyes típusok megfigyelhetőek az adott nyelven, nem pedig azt, hogy ezek ugyanolyan súlyúak például az udvariasságstratégiák tekintetében. Hiszen az udvariasság és az arculat kultúraspecifikus jelenség (ld. Terkourafi 2015), bár az udvariasságelmélet egyik legfontosabb, kiindulási pontként tekinthető művében (*Politeness: Some Universals in Language Usage*¹⁷) Brown és Levinson még a mellett érvel, hogy az udvariasság fogalmai (például az *arculat*) univerzálisak. Azonban ahogy Szili is rámutat: „nálunk, magyaroknál például elvárt követelmény a dicséret erejének csökkentése, a szerénység elvének követése (Szili 2000: 261–84), az amerikaiaknak viszont hasonló helyzetben illik elfogadniuk, megköszönniük a kapott bókot”. De Flöck is arra a következtetésre jut 2016-os, az angol nyelv két változatát (amerikai, brit angol) vizsgáló kontrasztív, több módszert alkalmazó kutatásában, hogy a brit nyelvhasználók több indirekt formát alkalmaznak kérések kifejezésénél, mint az angolok.

Visszatérve Blum-Kulka és szerzőtársai 80-as évek elején (1982, 1984) folytatott CSSARP-kutatásaihoz, 1989-ben egy összegző tanulmánykötetben is publikálták azok eredményeit a Blum-Kulka, House és Kasper szerzőhármás *Cross-cultural Pragmatics* című könyvében. Ahogy azt a szakirodalmi áttekintésben is tárgyaltam, Szili Katalin pedig 2002-ben az előbbi kutatásra támaszkodva magyar nyelven is elvégezte a vizsgálatot 199 felnőtt alany részvételével, diskurzuskiegészítő tesztek segítségével (ugyancsak nem élőnyelvet vizsgálva).

¹⁷ Magyarul így fordíthatnánk le: *Udvariasság: Néhány Univerzálé a Nyelvhasználatban*.

9 fő kérészi stratégiát azonosított, mely a direktség (közvetettség) különböző fokaira (a közvetett közlésektől kezdve a legközvetlenebbekig) is reflektál.

18. Táblázat. A Szili által rögzített kérésstratégiák a CCSARP alapján (2002: 17–18) (példák nélkül)

Direktségi szint (közvetettségi)	Kérésstratégia
Direkt (közvetlen)	1. származtatott mód (<i>mood derivable</i>)
	2. explicit performatívum (<i>explicit performative</i>)
	3. beágyazott performatívum (<i>hedged performative</i>)
	4. származtatott lokúció (<i>locution derivable</i>)
	5. akaratnyilvánítás (<i>want statement</i>)
Konvencionálisan indirekt (hagyományosan közvetett)	6. előkészítő stratégia (<i>query preparatory</i>)
	7. javaslattevő formula (<i>suggestory formula</i>)
Nem-konvencionálisan indirekt (nem-hagyományosan közvetett)	8. erős célzás (<i>strong hint</i>)
	9. gyenge célzás (<i>mild hint</i>)

Direkt kérésstratégiának tekinthető a származtatott mód, az explicit performatívum, a beágyazott performatívum, a származtatott lokúció és az akaratnyilvánítás – a közvetettség kérdése egy adott kérésstratégiánál azzal van összefüggésben, hogy a performatív ige milyen

intenzitású a megnyilatkozás végrehajtása során, illetve hogy a kérésnek megfelelő performatív igével történik-e a megnyilatkozás végrehajtása (*kérek egy xy-t; szeretnék kérni egy xy-t*). Konvencionálisan indirekt, vagyis hagyományosan közvetett stratégiák az előkészítő stratégia, valamint a javaslattevő formula, azonban konvencionalitás alatt ez esetben Searle-t idézve a beszédaktus idiomatikus, udvarias alkalmazását kell érteni (Searle 1975: 76), ami egy kicsit más, mint ahogy a mozibüfé társalgási szituációt konvencionálisnak határozom meg. Utóbbinál a konvencionalitás az intézményességből következik, a vendéglátóegységekben alkalmazott szokások és szabályok miatt, beleértve az eladók és vevők közötti hierarchiát, az adott társalgási forgatókönyvet, melyek impliciten szabályozzák, esetleg korlátozzák a szokásrendszer következtében a résztvevők megnyilatkozási rendjét: ki köszön előre, ki fogalmazhat meg kérdést és ki kérést. Míg például Szili szerint a konvenció a diplomatikusság jele, valamint azok a „rögzült alakzatok tartoznak ide, melyek valójában az elutasítástól való ódzkodásunk bizonyítékai” (Szili 2002).

Nem-konvencionálisan indirekt típusok a gyenge és az erős célzás, melyek ritkábban előforduló stratégiák, mivel értelmezésük több előfeltételt igényel a hallgatótól, így egyben nem meglepő módon a legkevésbé direkt stratégiáknak tekinthetők.

Direktségi (közvetettségi) szinteken is kategorizálva a különböző stratégiákat Blum-Kulka (Blum-Kulka 1987: 137) alapján Flöck (Flöck 2016: 105) összefoglalta, hogy angol nyelvre adaptálva melyek a legdirektebb fő kérésstratégiák (*head act strategies*), hány pontra (*score*) értékelték őket a teszt angol anyanyelvű résztvevői egy 9 pontos skálán (1 pont a legdirektebb; 9 a legkevésbé). Emellett az általa összefoglalt táblázatban a kérésstratégiák leírását is megadta, melyek az illokúciós szándék megvalósulásait (a lokúció jelentése, alkalmazott mondattípus, performatív ige stb.) foglalják magukba – a Blum-Kulka 1987-es tanulmányában szereplő táblázat csak a stratégiákat tartalmazta.

19. Táblázat. Fő kérésstratégiák és azok direktségi szintje (Flöck 2016: 105)

Direktségi szint	Kérésstratégia	Pontszám (score)	Leírás
I	Származtatott mód (mood derivable)	1,6	Az illokúciós szándék nyilvánvaló az alkalmazott mondattípus alapján.
	Kötelezettségi állítás (obligation statement)	1,9	Az illokúciós szándék levezethető a lokúció (szemantikai) jelentéséből (a hallható perspektívája).
II	Performatívum (performative)	2,5	Az illokúciós szándékot a performatív ige nevezi meg.
	Akarat/szükségnyilvánítás (want/need statement)	2,5	A beszélő kifejezi vágyát, hogy a hallgató egy jövőbeli aktust végrehajtson.
	Előkészítő (preparatory)	2,7	Az illokúciós szándékot a kérés előkészítő feltételeire való konvencionális utalással (reference) fejezik ki.
	Javaslattevő formula (suggestory formula)	2,8	Az illokúciós szándékot konvencionális, sablonszerű (formulaic) formákkal fejezik ki, melyek a javaslatokhoz hasonlítanak.
III	Célzások (hints)	5,1	Az illokúciós szándékot indirekt módon fejezik ki. Sem az aktus, sem a címzett nincs expliciten meghatározva.

Fontos továbbá azt is megjegyezni, hogy Blum-Kulka 1987-es kutatásában anyanyelvi héber (1. teszt 56 alany; 3. 4. teszt 32 fő) és angol beszélőket (2. teszt 24 fő; 3. 4. teszt 24 fő) tesztelt, 45 megnyilatkozásról kellett eldönteniük, hogy mennyire tartják azokat közvetlennek, illetve udvariasnak. Az eredmények azt bizonyították, hogy mind az angol, mind pedig a héber

beszélők különbséget tettek a direktség és az udvariasság között, sőt, az indirektséget is különbözőnek vélték az udvariasságtól. Bár abban egyetértés volt, hogy a legudvariasabb, azaz legmagasabb szinten udvarias kéréstípusnak a konvencionális indirektséget határozták meg, ami a javaslattevő formulának (*Mi lenne, ha kitakarítanánk?*) (4,25), a beágyazott performatívumnak (*Azt szeretném kérni tőled...*) (5,09), a célzásnak (*Jó nagy rendetlenséget hagytál...*) (5,3), vagy még inkább az előkészítő stratégiának (pl.: *Nem bánná, ha arrébb parkolna az autójával?*) (7,1) felel meg, ahogy az alábbi, fő kérésstratégiákat és az udvariasság összefüggéseit mutató táblázatban is látható, mely az angol nyelvű adatokat tartalmazza.

20. Táblázat. Fő kérésstratégiák és azok udvariassági skálája (Blum-Kulka 1987: 137)

Stratégiatípus	Pontszám	
Előkészítő	7,1	Legudvariasabb
Célzás/utalás	5,3	↑ ↓
Beágyazott performatívum	5,09	
Javaslattevő	4,25	
Performatívum	4,0	
Akaratnyilvánítás	3,54	
Kötelezettségi állítás	2,84	
Származtatott mód	2,09	

Az alábbiakban arra térek ki, hogy Szili (2002) hogyan adaptálja magyar nyelvre Blum-Kulka és szerzőtársai 1989-es munkájának eredményeit a kéréstípusok és -stratégiák kapcsán, hogyan fordítja, alkalmazza terminusaikat. Ez azért is lényeges, mivel én is ezeket a fogalmakat, terminusokat alkalmazom. Majd Szili, az egyes típusokhoz adott magyar nyelvű definícióit saját, 2016-ban fejlesztett, 2000 megnyilatkozást tartalmazó típus-példány tételezésű korpuszom példái alapján egészítem ki, melyek a fentiekkel ellentétben viszont élőnyelvi megnyilatkozásokon, a fő cselekvésre („head act”) fókuszáló minitársalgásokon alapulnak. Szili fenti táblázatában szereplő stratégiái közül azonban azokra a kéréstípusokra nem reflektálok, illetve csak részlegesen, melyeket adatgyűjtésem során nem figyeltem meg (akaratnyilvánítás; javaslattevő formula; előkészítő stratégia; gyenge célzás), mivel a korpuszomban nem találtam ezekre példát.

1. Származtatott mód (mood derivable): „a kérés illokúciós erejét a megnyilatkozásban megjelenő grammatikai mód, mégpedig leginkább a felszólító mód határozza meg” (Szili 2002: 17). Ezekben a redukált nyelvi fordulatokban a megnyilatkozás propozicionális tartalmán kívül semmi nem utal kérésre, kívánság kifejezésére. Nehezen lehet egyáltalán kérésnek minősíteni e megnyilatkozástípust. Bár úgy tűnik, nincs állítmány ezekben a kérésekben, a *Mit adhatok?* kérdésre ekképp felelnek: pl. *Nagy popcorn, kólával* [kérek, szeretnék], mégis teljes mondatként értelmezzük őket (vö. Searle 1969: 19). Az előbbi példából is jól látszik, mennyire fontos annak meghatározása, milyen kérdés előzi meg a kérés végrehajtását: milyen kérdésre válasz az adott megnyilatkozás.

(10) E: Mit adhatok?

V: Egy popcorn és egy kólát!¹⁸

Néha sem állítmány, valamint az accusativussal ellátott tárgyi mondatrész sem hangzik el maradéktalanul (pl. *nagy popcorn, nagy kóla*), mintha csak felsorolást közölné a vásárló. Ezekben a megnyilatkozástípusokban világosan látszik, hogy a mozibüfés kontextusban anélkül is utalhatnak a vásárlók a lényegi feltétel kielégítésére, hogy bármilyen explicit illokúciós erőt jelölő kifejezést alkalmaznának (*kérek, szeretnék*, vö.: Searle 1969: 68). Egyben tekinthetjük ezt az „Egy popcorn és egy kólát!” típusú kérést társalgáselemzési keretben befejezetlen kérésnek (telescoping response) (Fox–Heinemann 2019) is, hiszen egyértelmű a társalgási szekvenciában, hogy a kérést megelőző kérdésre ad választ, csak épp „gazdaságosan”, összesűrítve a jelentést, nem hangzik el performatív ige.

2. Explicit performatívum (explicit performative): e kéréstípusban a performatív ige is megjelenik, pl.: *kérek (szépen) egy... / kérnék (szépen)...* Korpuszomban ez volt a leggyakoribb megnyilatkozási forma.

3. Beágyazott performatívum (hedged performative) esetében módosul a performatív ige, a megnyilatkozási formát tekinthetjük még udvariasabb formulának, pl.: *szeretnék kérni...*

Úgy gondolom, említést kell tenni azokról a kéréstípusokról is, melyekkel az adatgyűjtésem során ugyan nem találkoztam, azonban teoretikusan lehet hozzájuk az adott mozibüfés szituatív kontextusban releváns megnyilatkozásokat társítani, ezek a származtatott lokúció és az erős célzás.

¹⁸ 203-as számú példa a Korpuszban, ld.: 190. oldal.

4. Származtatott lokúció (locution derivable): „az illokúciós szándék a lokúció jelentéséből bontható ki” (Szili 2002: 18). A kutatás lebonyolítása során nem történt ilyen típusú kérdésként elhangzó kérdés, bár megnyilatkozást társíthatnánk hozzá: *adna egy popcorn?* Érdekes aspektus viszont a kutatás kiterjesztésénél a kérdés és a felszólítás, vagy állítás összefüggéseit megvizsgálni.

5. Erős célzás/utalás (strong hint): a célzás mint kéréstípusra ilyen példát képzelhetnénk el: *Éhes vagyok, finomnak tűnik az a popcorn.* A megnyilatkozás hatására a büfés kiszolgálja a vásárlót. Erre a kéréstípusra sem volt példaanyag, mivel a vásárló „kénytelen” performatív megnyilatkozással véghezvinni az illokúciós aktust a szituáció konvencionalitásából kifolyólag, hiszen fizetési szándék nélkül hiába céloz a kérésre, nem történhet meg a kiszolgálás. Összességében ez esetben is nagymértékben a körülményekhez kötött az aktus sikeressége.

A fizetési kontextusban viszont gyakran hangzik el hasonló megnyilatkozás, azaz indirekt kérdés, pl.: *van apród,* vagy az eladó a vásárlótól: *nincs kisebb pénze?* Egy esetben egyszer a következő kérést fogalmazta meg egyik vásárlóm: *Mennyiért adsz egy szívószálat?* Ezzel nem feltétlenül arra célzott, hogy valóban megvásárolni kívánja a szívószálat, sokkal inkább a kérését akarta ezzel a fordulattal közölni, azonban utalásának referenciája úgyszintén a szituáció konvencionalitásából adódik (ld. kérdés–fizetés).

A következő táblázatban a korpusz 2000 megnyilatkozásában előforduló kéréstípusokat és kérésvariánsait (példák) mutatom be, jelölve azt, hogy mennyire közvetlen és mennyire udvarias az adott megnyilatkozástípus.

21. Táblázat. Kéréstípusok direktségi és udvariassági skálán

Típus	Példák/Kérésvariánsok	Direktségi skála	Udvariassági skála
Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i> <hr/> <i>Popcorn, kóla!</i> <hr/> <i>Egy popcorn, légy szíves/legyen szíves!</i>	Direkt	Legudvariatlanabb
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i> <hr/> <i>Lesz egy popcorn(om).</i> <hr/> <i>Lenne egy popcorn(om).</i>		
Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy kólát!</i> <hr/> <i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>		
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	Indirekt	Legudvariasabb

A táblázat alapján megfigyelhető, hogy a leginkább direkt (közvetlen), ám legudvariatlanabb stratégia helyezkedik el a táblázat tetején, azaz a *származtatott mód*. A legudvariasabb, legkevésbé direkt megnyilatkozás pedig a táblázat alján szerepel: *beágyazott performatívum*. Fontos megemlíteni, hogy ez nem csupán egy intuitív megközelítés a direktség és udvariasság megítélése kapcsán. Különböző értelmező tesztek végzettem magyar nyelvű random alanyokkal, illetve mozibüfés alkalmazottakkal annak érdekében, hogy megvizsgáljam, a tesztelők mely stratégiákat tartják a legudvariasabbnak/legdirektebbnek, és fordítva, ezek egybeesnek-e az általam vélt legudvariasabb/legdirektebb stratégiákkal.

Egy másik táblázatban ábrázolva az adatokat pedig azt is láthatjuk, melyik a leggyakoribb kéréstípus, és mely a legkevésbé gyakori. A leggyakoribb stratégia az explicit performatívum (*kérek egy kólát*), a legkevésbé gyakori pedig a származtatott mód (*popcorn, kólát!*).

22. Táblázat. A kéréstípusok gyakorisága

Kéréstípusok			
Típus	Példák/Kérésvariánsok	Megnyilatkozások száma	%
1. Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy kólát; Kérnék (szépen) egy kólát!</i>	755	37,75
2. Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla. Lesz egy popcornom. Lenne egy popcorn(om).</i>	606	30,3
3. Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404	20,2
4. Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn! Popcorn, kóla! Egy popcorn, légy szíves/legyen szíves!</i>	235	11,75

A szakirodalomban is definiált, valamint az általam leírt kéréstípusok és -stratégiák mellett (származtatott mód, explicit performatívum, beágyazott performatívum), valamint azok összesítése és elemzése során egy „új” kéréstípus jelenlétét is megfigyeltem: ez a „*lesz egy...*”¹⁹ típusú kérés. Azért tekintem kutatásomban új kéréstípusnak ezt a megnyilatkozási formát, mivel a szakirodalomban nem tudtam hozzá olyan kategóriát csatolni, mely egyértelműen leírná a jelenséget. Úgy gondolom, ez egyfajta hibrid kategória, melynek értelmezésére e munka során vállalkozom. A beszédaktusok esetében nem egyedülálló az, hogy „hibridizálás” történik. Hancher (1979) szerint itt a lokúció–illokúció viszonyát kell megvizsgálni: ugyanaz a lokúciós aktus többféle illokúciós aktust segíthet elő: az ajtó becsukását (*csukd be az ajtót – shut the door*) lehet kérésként is megfogalmazni, de felszólításként vagy állításként is. Mindenképpen figyelmet kell szentelni ennek a beszédaktusnak, hiszen a 2000 megnyilatkozásból álló korpuszban igen domináns kérésvariánsainak jelenléte, mintegy 606 darab *lesz egy* típusú megnyilatkozást rögzítettem.

¹⁹ A „*lesz egy...*” típusú kérést a továbbiakban *lesz egy*-nek rövidíttem.

23. Táblázat. A *lesz egy* típusú kérés variánsai és gyakorisága

Típus	Példák/Kérésvariánsok	A megnyilatkozások száma	
		n típus	n össz.
Lesz egy...	<i>Lesz egy popcorn!</i>	401	606
	<i>Lesz egy popcornom!</i>	53	
	<i>Lenne egy popcorn!</i>	141	
	<i>Lenne egy popcornom!</i>	11	

Összegezve a jelen kutatásban alkalmazott módszereket a beszédaktusok tekintetében, elmondható, hogy Blum-Kulka és szerzőtársai kutatásai (1989a), valamint később Szili (2002) kilencféle kérésstratégiájával összevetve a korpuszomban szereplő kérés megnyilatkozásokat, összesen négyfajta kérésstratégiát figyeltem meg és írtam le, melyek a következők: származtatott mód, explicit performatívum, beágyazott performatívum, valamint a *lesz egy* típusú kérés. Az egyes típusok kérésvariánsait, például a 4. *Diszkusszió* fejezetében fogom részletesen elemezni.

3.2. Kiegészítő adatok – tesztek

A kérés beszédaktusának mélyebb analízis alá helyezésével nem csak az általam fejlesztett magyar nyelvű korpuszt kívánom bemutatni. 2016 és 2019 között háromféle online értelmező tesztet fejlesztettem, melynek célja – ahogy fentebb megfogalmaztam – az volt, hogy megvizsgáljam, tesztjeim magyar nyelvű alanyai (random résztvevők) mennyire tartanak egyes kérésstratégiákat udvariasnak vagy direktnek; a mozialkalmazottak hogyan vélekednek a vásárlók által használt kéréstípusokról és -stratégiákról; magyar nyelvű random értelmezők milyen gyakori kérést megelőző kérdéseket tartanak gyakorinak, ismertnek. Céлом tehát az volt, hogy saját, egyrészt kutatói, másrészt alkalmazotti perspektívámat kibővítssem azzal, hogy több oldalról vizsgálom meg a kérés beszédaktusát a társalgás különböző résztvevőire is fókuszálva: random tesztelő alanyok (potenciális vásárlók is), más mozi alkalmazottak. Itt Brown és Levinson (1987) „face-work”-stratégiáira (arculat-tevékenység) is reflektálni kell, hiszen a korpuszom adatai a megnyilatkozások leírását tartalmazzák, utólag rekonstruálva ugyan, de a természetesen előforduló beszélt nyelvet modellálják. Így a kiegészítő értelmező tesztek alapján tudhatunk meg többet azzal kapcsolatban, hogy a random értelmezők, akik feltételezhetően maguk is megtapasztaltak már hasonló kérés szituációkat életük során (jártak

már moziban, vagy bármilyen vendéglátóhelyen), hogyan vélekednek az udvariasságról, illetve a kérés intenzitásáról, az udvariasság mértékéről.

Az alábbiakban tehát az egyes értelmező teszteket fogom bemutatni, a pontos számadatokat a *Diszkusszió* című fejezetben tárgyalom.

3.2.1. Értelmező teszt (udvariasság)

Az első tesztet, egy online kérdőívet 2016 őszén fejlesztettem, melyben arra voltam kíváncsi, magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyok, nők és férfiak (21 fő) a mozibüfében megfigyelt kéréstípusokat hogyan ítélik meg a direktség (közvetlenés–közvetettség) és az udvariasság mértékének szempontjából. A kérdőívben egyaránt szerepeltek nyitott, feleletválasztós kérdések.

A teszt fejlesztése során a *lesz egy* típusú kérést két önálló típusként különböztettem meg, (*lesz egy* és *lenne egy*), bár empirikus kutatásom során eredetileg a két típust nem különítettem el, a *lenne egy* kérést a *lesz egy* kéréstípus alkategóriájaként határoztam meg. A teszt során alkalmazott típusmegkülönböztetés célja az volt, hogy feltárjam: a résztvevők különbséget tesznek-e a két megnyilatkozás közt udvariassági fok (intenzitás) és jelentés szerint is, van-e jelentősége a különböző szó- és mondatrepresentációknak.

E fejezetben csak az általános kérdéseket, megállapításokat, összefoglaló gondolatokat emelem ki, a teszt(ek) eredményeinek részletes tárgyalása a *Diszkusszió* fejezetben kap helyet.

A kérdőívben 4 fő szempontot vizsgáltam, a gyakoriságot, az udvariasságot, direktséget, a lokációt, és a tesztelők által meghatározott, általuk ismert kérésstratégiák kifejtésére.

Gyakoriság tekintetében elmondható, hogy mindkét kérésvariánst egyenlő arányban hallották, vagy ismertnek vélték a válaszadók, mely által arra a következtetésre jutottam, hogy nem csupán egy általam, a mozibüfében megfigyelt egyedi jelenségről van szó a *lesz egy* variánsainak elemzésénél (ld.: 113. oldal ábrái).

Udvariasság megítélése: A két kéréstípus udvariassági mértékének (intenzitásának) megítélésében nagyobb eltérésekkel találkoztam a gyakorisághoz képest. A *lesz egy*-et 18 válaszadó tartotta udvariatlannak. A *lenne egy* variáns enyhébb megítélést kapott, udvariasabbnak vélték a válaszadások alapján (ld.: 114. oldal ábrái).

Lokációra adott válaszok: A kérdőívben aszerint, hogy hol hangozhat el a *lesz egy* és a *lenne egy* típusú kérés, a következő általam felsorolt priorizált kategóriák közül választhattak a résztvevők: 1. Nagyon elegáns étterem, 2. Átlagos színvonalú étterem, 3. Büfé, 4. Gyorsétterem.

Mindkét kérésváltozat esetében a kitöltők csak a *büfé* és a *gyorsétterem* esetében tudták elképzelni a megnyilatkozások elhangzását, mely alátámasztja a kontextusra és a szituációra vonatkozó feltevéseimet (ld.: 115. oldal ábrái)

E problémakörhöz kapcsolódik szorosan a kérdőív következő szegmense is, melyben egy általam meghatározott szituációhoz rendeltem hozzá a személyt, akitől az adott kérés típust használva kérnék. Több kategóriát soroltam fel, melyből tetszőleges mennyiségű elemet választhattak a tesztalanyok: nemi eloszlás szerint, fiattól idősebbig (ld.: 116. oldal ábrái).

Emellett a kérdőívben arra is kértem a válaszadókat, hogy egyéb, általuk ismert kérés típusokat is soroljanak fel, melyben az explicit performatívum (*kérek*), valamint a beágyazott performatívum (*szeretnék kérni*) mint kérésstratégiák voltak a leggyakoribbak, de a származtatott mód is megjelent több válaszban. Egy középkorú adatközlő hölgy a következőket fogalmazta meg:

„Az óvodában is hallok naponta ilyen [*lesz egy, lenne egy* – P. M. E., a szerző] megnyilvánulásokat a kicsiktől, bár ők nem kólát kérnek, hanem csak annyit mondanak: Vízet! Erre én visszakérdezek: Tessék? – ezt addig játsszuk, amíg rá nem jön, hogy nem kért, hanem utasított.”

A fenti példa egy más kontextus, más az erőviszony gyermek és pedagógus között, mégis jól példázza azt, hogy ugyan a „vizet!” kifejezés mint származtatott mód stratégiával történő kérés a legdirektebb, egyben legudvariatlanabb kérés típus, amit egyúttal utasításnak minősített az adatközlő felnőtt, az udvariasságra mint kulturális igényre, elvárásra már a gyermeket is tanítják.

3.2.2. Értelmező teszt (attitűd, udvariasság)

2017 nyarán az empirikus kutatásom és a fentebb bemutatott 21 alannyal végzett teszt után egy újabb online kérdőívet fejlesztettem pécsi mozibüfé alkalmazottak számára (8 fő), akik ugyanabban az egységben (Cinema City Pécs) dolgoznak, ahol felmérésem, azaz az adatgyűjtésem is készült. Ebben arra kértem a 8 magyar anyanyelvű fiatal (24–27 éves) résztvevőt (6 nő, 2 férfi), hogy töltsék ki a nyelvhasználati online kérdőívet, mely a vásárlók kérési szokásait, valamint az eladók (mozialkalmazottak) és a vásárlók kommunikációs stratégiáit vizsgálta a mozibüfé kérési szituációban, mindezt tehát az eladók szemszögéből megközelítve, hogyan vélekednek a vásárlók által használt kérés típusokról és -stratégiákról.

A kérdőív négy fő egységre koncentrálódott:

1. kommunikációs stratégiák (köszönés, „hogyan kérdez”, „hogyan válaszol”);

2. attitűd (saját eladói és a vásárlók attitűdjének értékelése);
3. az udvariasság mértékének megítélése;
4. különbségtétel megfigyelése, kontrollvizsgálat az előző kérdőív tapasztalatai alapján (*lesz egy, lenne egy*).

A kérdőívben egyaránt szerepeltek nyitott és feleletválasztós kérdések.

Alapvető kommunikációs stratégiák tekintetében összességében elmondható, hogy minden alkalmazott előre köszön, napszaknak és életkornak megfelelően. A mozialkalmazottak szerint (75% – 6 fő szerint) azonban a vásárlók gyakran nem viszonzják a köszönést (ld.: 19. Ábra. 123. oldal).

Az online kérdőív során megkérdeztem a részt vevő alkalmazottaktól, hogy melyek a leggyakoribb kérésre utaló megnyilatkozások a vásárlóktól.

Úgy vélem, ez utóbbi elemek további vizsgálatot is megérnek, mivel közöttük olyan példa is szerepel, mely kérdéssel fejezi ki a kérést (*mit ajánl?; kaphatnék?*), illetve olyan performatív igét is látunk (*adj, jöhet*), melyeket a 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpuszban nem figyeltem meg.

Az attitűd elemzésénél elsőként arra kérdeztem rá, hogyan minősítik saját eladói attitűdjüket általánosságban. Majd arra kértem az alkalmazottakat, hogy említsenek a vásárlóktól pozitív és negatív kérésre utaló megnyilatkozásokat.

Negatív megnyilatkozástípusnak értékelték dominánsan a *lesz egy-gyel*, és a származtatott móddal (performatív ige nélkül) és egyéb nem a kérésnek megfelelő explicit performatív igével történő kéréseket²⁰:

- (11) *kettőt, gyorsan!* (származtatott mód)
- (12) *adj, kell-kellene* (explicit performatívum ≠ kérés);
egy...-t vagy csak körítés nélkül maga a termék (származtatott mód)
- (13) *lesz egy, jöhet egy* (explicit performatívum ≠ kérés)

Az udvariasság megítélésének esetében az értelmezők válaszaival egybevágó eredményeket kaptam, ezen belül a mozialkalmazottak szintén különbséget tettek a *lesz egy* és a *lenne egy* között, ez utóbbit megengedőbbnek, udvariasabbnak vélték.

²⁰ Ld. bővebben: 42. Táblázat, 126. oldal.

A mozialkalmazottakat a *lesz egy* és a *lenne egy* típusú kérés szöveges értékelésénél arra kértem, hogy mondják el véleményüket a két megnyilatkozástípusról. A fentiekkel megegyező válaszokat kaptam (udvariatlanabb, kevésbé elfogadható változat a *lesz egy* a variánsával szemben), bár az mindkét típusnál megegyezett, hogy *személytelennek* tartják az alkalmazottak, ha ezekkel a formákkal kérnek a vásárlók.

3.3.3. Értelmező teszt – konverzációs adatok – séma és forgatókönyv (kérdés–kérés)

2019 tavaszán egy újabb kérdőív fejlesztésére tettem kísérletet, immár nagyobb mintán: magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyokat, nőket és férfiakat (50 fő) kérdeztem arról, milyen kérést megelőző kérdéstípusokat ismernek, tartanak gyakorinak konvencionális, intézményi szituációkban, tehát nem spontán vagy hétköznapi körülmények közt. Az értelmező tesztet azon előfeltevés alapján állítottam össze, hogy fontos annak feltárása, milyen kérdés előzi meg egy társalgási fordulóban a kérés végrehajtását, hiszen a résztvevők együttműködése, az interakció szabályainak felismerése és használata elengedhetetlen ahhoz, hogy a társalgás sikeres legyen, azaz újra létrejöhessen.

A társalgáselemzési kutatási módszerek meghatározásánál a témában való korábbi kutatásaimat is segítségül hívtam. Egyrészt ez esetben is a 2000 megnyilatkozásból álló típus-példány tételezésű korpusz adatait használtam a kéréstípusok összegyűjtése miatt, másrészt egy új online értelmező tesztet, melyet tehát 50 magyar anyanyelvű random értelmező alany (34 nő és 16 férfi) töltött ki 21 éves kortól egészen 60 éves korig. Ebben arra kerestem a választ, véleményük szerint melyek az általam is felsorolt kérdéstípusok között a legdominánsabban megfigyelhető formák. A kérést megelőző kérdések feltárása azért fontos, mivel a társalgásban az egyik beszélő hozzájárulása a másik beszélő közreműködésének alapfeltétele.

2016-os munkámban azonban a kéréstípusok kategorizálásánál még nem volt releváns felvázolni az azokat megelőző kérdéseket, mivel alkalmazotként minden esetben a *mit adhatok?* formulával kérdeztem rá a vásárló (kérési) szándékaira.

A mozibüfében gyűjtött diskurzusok korpuszában újfent Blum-Kulka–Olhstain (1984) és Szili (2002) terminológiáját alkalmaztam a mozibüfében leírt kéréstípusokra. Blum-Kulka–Olhstain 1984-es tanulmányában (*Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns [CCSARP]*) 9-fajta kéréstípust állapított meg 8 különböző nyelv vizsgálata során, Szili pedig e kéréstípusokat alkalmazza *A kérés pragmatikája a magyar nyelvben c.* 2002-es tanulmányában a magyar nyelvre vonatkozóan:

1. származtatott mód (mood derivable); 2. explicit performatívum (explicit performative); 3. beágyazott performatívum (hedged performative); 4. származtatott lokúció (locution derivable); 5. akaratnyilvántartás (want statement); 6. javaslattevő formula (suggestory formula); erős célzás (strong hint); gyenge célzás (mild hint).

Korpuszomban e kilenc kéréstípusból hármat tudtam beazonosítani (származtatott mód, explicit performatívum, beágyazott performatívum) az említett szakirodalmak alapján, ezt kiegészítve a *lesz* egy típusú kérésekkel.

Emellett kísérletet tettem a mozibüfés társalgás szabályainak, rövid, forgatókönyv alapú sémájának felvázolására a konvencionális kérési szituációban (büfé, étterem, mozi): hogyan hangzik el a szándékra való (rá)kérdés az egyik résztvevőtől (kérest megelőző kérdés), az alkalmazottól (*oda mit szabad adnom? mit adok? oda?*); az milyen választ implicál a vásárlótól, hogyan fog kérni (*lesz egy kóla, egy levest! kérek egy kávé!*); milyen szabályok befolyásolják még a társalgást – például kérést nem utasíthat vissza az alkalmazott, míg hétköznapi beszélgetésekben akár meg is tagadhatjuk egy kérés teljesítését. A forgatókönyv bemutatása szintén a *Diszkusszió* című fejezetben kap helyet.

A disszertáció módszereket tárgyaló fejezetének megírásánál az volt a célom, hogy a megadott kutatási kérdések mentén haladjak végig a korpuszban található beszédaktusok bemutatásánál, a kérést elemző, egyben a kutatás szempontjából legfontosabb szakirodalmakra támaszkodva. Először a korpusz adatait mutattam be reflektálva az adatgyűjtés paramétereire, valamint terminológiai kérdésekre, majd az empirikus kutatásomat kiegészítő tesztek, online kérdőíveket ismertettem, melyeket annak érdekében fejlesztettem, hogy az adatokat több szempontból is meg tudjam vizsgálni random értelmezők és mozialkalmazottak segítségével. Az általam megfigyelt és leírt kérést célzó beszédaktusokat, valamint az értelmező tesztek adatainak mélyebb analizésére a disszertáció következő, *Diszkusszió* című fejezetében kerül sor.

4. Diszkusszió

Doktori kutatásom során 2000 kérést célzó megnyilatkozást jegyeztem le a pécsi Cinema Cityben, melyeket vásárlók (beszélők) fejeztek ki nekem mint alkalmazottnak, a társalgás szempontjából tehát hallgatónak. A korpusz fejlesztésének az volt a célja, hogy feltárjam, milyen kéréstípusokat lehet megfigyelni a mozibüfés kontextusban, illetve ezeket különféle módszerekkel kívántam bemutatni, értelmezni és elemezni.

A téma mélyebb vizsgálata során egy olyan kérési jelenséget is megfigyeltem, mely egyértelmű, a szakirodalomokban található kategóriának (származtatott mód, explicit performatívum stb.) – ld. Blum-Kulka és szerzőtársainak CSSARP-kutatásai a nyolcvanas évekből, vagy Szili ennek adaptációja magyar nyelvre a 2000-es évek fordulóján – nem feleltethető meg. Ez a *lesz egy* típusú kérés, mely véleményem szerint egy hibrid beszédaktus, melynek elemzésére e fejezetben tesztek kísérletet.

Fontos elmondani továbbá azt is a szakirodalmi áttekintés, továbbá a módszereket ismertető fejezet után, hogy a dolgozat elemzései során kevert módszertant vettem alapul.

Ennek alappillére a fentebb említett CSSARP-kutatásokban használt diskurzuskiegészítő teszt során megfigyelt kéréstípusok és -stratégiák alkalmazása a terminológia tekintetében, másrészt az elemzések során arra is reflektálok, hogy esetemben az élőnyelvet, az aktuális szituatív kontextus kivonatát adom meg, a társalgáselemzés módszereinek segítségével.

A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyvét vázolom fel úgy, hogy a non-verbális, paralingvisztikai elemekre nem térek ki a minitársalgások lejegyzésénél, mivel az úgynevezett „head act” stratégiákra (fő cselekményekre), illetve az azt megelőző kérdésre fókuszáltam. A korpuszomban csak olyan kéréstípusok figyelhetők meg, melyeket a *mit adhatok?* kérdésre válaszoltak a vásárlók. Azonban fejlesztettem egy kérdőívet a kéréseket megelőző kérdésekről is az adott társalgási fordulóban (kérési szituáció), melynek célja az volt, hogy a leggyakoribb kérdéseket (*mit adhatok?, segíthetek?, mit szabad adnom?* stb.) is feltárhassam, hiszen a társalgási forduló szempontjából fontos azt áttekinteni, milyen előzmény milyen reakciót implikál (csak a vásárló fogalmaz meg kérést), egy esetleges kérést megelőző kérdés okozója vagy kiváltója lehet direkt vagy indirekt, udvarias vagy udvariatlan válasznak. Ennek további vizsgálata azonban későbbi kutatási tervem.

Ebben a fejezetben tehát a különböző, korpuszomban előforduló kéréstípusokat elemzem, külön fejezetet szentelve a *lesz egy* típusú kérésnek, továbbá a kiegészítésként fejlesztett, az előbbi fejezetben bemutatott három kérdőív eredményeit is ismertetem.

E nagy, átfogó fejezetben elsőként ismét felvetem, mit jelent kutatásom szempontjából a kérés, ezt követően a kérést „head act” stratégiákra bontva vizsgálom, majd az általam megfigyelt kéréstípusokat a beszédaktusséma (Speech Act Schema – Bach–Harnish 1979) szerint is elemzem. Ez után a *lesz egy* típusú kérések elemzésének szentelek egy önálló alfejezetet, majd az értelmező tesztek eredményeit vizsgálom, végül a kérés társalgáselemzési vetületére térek ki, melyet összegzésként egy komplex ábrázolási mód felvázolásával zárok le, ami a kérés beszédaktusát, körülményeit, szituációját, társalgáselemzési vetületét is magába foglalja. Kitekintésként néhány egyedi jelenséget osztok meg a mozibüfés adatgyűjtésem kapcsán.

4.1. Diszkusszió: mi a kérés?

A szakirodalmi áttekintésben már felvázolt kérdést (mi a kérés?) újra felelevenítve, ismét szükséges áttekinteni azt, hogyan lehet értelmezni és definiálni a kérés fogalmát a mozibüfés kontextusban, ehhez azonban a kérés és más beszédaktusok viszonyát is fel kell tárni (megkérés, rendelés – asking, ordering), szerkezetüket megvizsgálni.

A mozibüfésben való interakció vásárló és felszolgáló között azon a feltevésen alapszik, hogy a vásárló szeretne kérni, vásárolni valamit, ami az erre irányuló szándék kifejezése nélkül, valamint a büfés dolgozó munkája (felszolgálás) nélkül nem valósulhatna meg. A büfés feladata a vásárló maradéktalan, udvarias kiszolgálása. Azonban a vásárló társalgáshoz és annak másik résztvevőjéhez, az alkalmazotthoz való viszonyulására csupán az *együttműködési alapelv* (Grice 1975: 45) alapján következtethetünk.

Searle beszédaktus-tipológiája alapján elmondható, a kérés egy olyan illokúciós beszédaktus, melynek során a beszélő kifejezi különböző szándékait és kívánságait, mellyel egyúttal elvárja az aktus végrehajtását és teljesítését a kívánságot teljesítő személytől (ld. Searle 1976: 4). A kérés egy olyan *direktívum* (Searle 1976: 11), melynek propozicionális tartalma szoros összefüggésben áll a befogadó attitűdjével. A mozibüfés kontextus esetében tehát a vásárló célja a kérés, vásárlás kifejezése, vagyis e szándékának kinyilvánítása. A másik oldalon a felszolgáló feladata a vásárló intenciójának megértése, melynek hatására megtörténik a kiszolgálás. A kérés őszinteségi feltétele (Searle 1976: 11) a *vágy* kifejezésére irányul, melynek nem az igazságtartalmának (igaz vagy hamis) elemzése a kulcs, hanem az, az aktus beteljesül-e, megvalósítható-e.

24. Táblázat. A direktívum mint beszédaktus-típus Searle-nél (1976)

Típus	Illokúciós pont	Pszichológiai állapot	Illeszkedési irány
Direktívum	A beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen.	S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t.	A világ a szavakhoz.

A direktívum illokúciós pontja azt jelöli, hogy mi a beszélő szándéka az adott beszédaktussal, ez esetben az, hogy a beszélő megpróbálja rávenni egy adott aktus végrehajtására a hallgatót. Azonban egy adott beszédaktus-típus, például a direktívum illokúciós pontja a kérések (request, asking), a parancs (command), és a rendelés (order) esetében egyezik abban, hogy a hallgatót rávegye egy adott aktus végrehajtására, mégis az illokúciós erejük eltér egymástól. Searle szerint feltételezhető, hogy az emberek pszichológiai kapacitásuk kapcsán értik, mit jelent egy kérés, kérdés vagy egy ígéret, valamint azt is, hogy ezek különböznek egymástól (Andor 2011: 8). Ezek az illokúcióserő-beli eltérések gradációt feltételeznek (pl. melyik a direktebb forma, a felszólítás vagy a parancs), egy adott beszédaktus-típuson belül mindenképpen magyarázatra szorulnak, hiszen az általam megfigyelt kérésjelenségek is ezt a sokszínűséget mutatják meg.

Mielőtt a különböző direktívumtípusokra rátérnék, az előtt a kérés illokúciós típusát tekintem át Searle (1969: 66–67) nyomán, mely a kérés megvalósulásának főbb feltételeit foglalja magában, a propozicionális tartalmat, melynek „következménye”, hogy a hallgató végrehajtja az adott aktust. A kérés előkészítő kondíciója Searle (1969: 66) szerint kétféle kimenetű lehet: 1. egyértelmű a diskurzus mindkét résztvevője (beszélő és hallgató) számára, hogy végbemehet az aktus (ld. 25. Táblázat a következő oldalon); 2. nem egyértelmű egyik résztvevőnek sem az aktus végbemenetelének lehetősége. Fontos megjegyezni azonban, hogy a mozibüfés diskurzus esetében csak az első előkészítő feltétel érvényesülhet, mivel ez magának az aktuális szituatív kontextusnak is a lényege, az eladások lebonyolításáért alkalmazzák a hallgatót (az alkalmazottat), és a szituációba csöppenve ezzel a beszélő (vásárló) is tisztában van, mindketten tisztában vannak tehát a szituációban betöltött szerepükkel és feladatukkal (vásárló: a kérés végrehajtása; eladó: a kérés teljesítése). Ebből következik a beszédaktus őszinteségi feltétele is. A beszélő azt szeretné, vagy azt akarja, hogy a hallgató megtegye azt, amit kért; a lényegi

feltétel szerint pedig nagy esély van arra, hogy megvalósulhat az, amit a beszélő kért a hallgatótól.

25. Táblázat. A kérés illokúciós típusa (Searle 1969: 66)

Feltétel	Kérés
Propozicionális tartalom	A hallgató (H) jövőbeni aktusa (A).
Előkészítés	a. H képes megtenni A-t. S úgy véli, H képes megtenni A-t. b. Nem egyértelmű S-nek és H-nak sem, hogy H megteszi A-t az események normális keretei közt.
Őszinteség	S azt akarja, hogy H megtegye A-t.
Lényegi	Számba vehető a kísérlet, hogy H megteszi A-t.

Azonban az illokúciós pont és az illokúciós erő különbségére ismét rávilágítva, azt is meg kell vizsgálni, hogyan módosulnak a különböző direktívumtípusok lényegi feltételei, melyek úgy vélem, főként azzal vannak összefüggésben, hogy az adott diskurzusban részt vevő szereplők, a beszélő és a hallgató milyen viszonyban áll egymással. Ahogy Searle is megfogalmazza az illokúciós aktusok típusainak (direktívumtípusok) elemzésénél a kérés esetében kiegészítésként (Searle 1969: 66), a rendelés (ordering) és a parancs (command) egy olyan előkészítő feltétellel (preparatory condition) rendelkezik, mely leírja, a beszélőnek olyan pozícióban kell lennie, mellyel autoritás tekintetében a hallgató felett helyezkedik el.

26. Táblázat. Direktívumtípusok és azok lényegi feltételei

Direktívum	Lényegi feltétel	Illokúciós erő	Példa
Kérés (Request)	H valószínűleg megteszi A-t.	Kérés	<i>Kérek egy kólát!</i>
(Meg)kérés (Asking)	H valószínűleg megteszi A-t.	Kérés	<i>Megkérném, adjon egy kólát.²¹</i>
Rendelés (Ordering)	H valószínűleg megteszi A-t, S autoritása miatt H felett.	Rendelés	<i>Szeretnék rendelni egy kólát. ! Lesz egy kóla. ! Egy kólát!</i>
Parancsolás (Commanding)	H valószínűleg megteszi A-t, S autoritása miatt H felett.	Felszólítás, parancs	<i>*Adjon egy kólát! ! Lesz egy kóla! ! Egy kólát!</i>

Érdekes megfigyelni a fenti táblázatban azt, milyen a direktívumok itt bemutatott típusainak szerkezete, milyen példákat társíthatunk a lényegi feltétel beteljesülésének valószínűsége és az illokúciós erő nyomán. A kérés mint direktívumtípus esetében egyértelmű, hogy az illokúciós erő indikátora a performatív ige (*kérek*), és az is nyilvánvaló, hogy a parancsolást jelző illokúciós erő indikátora a felszólító módú performatív ige (*adjon*). Azonban összehasonlítva a kérést a megkérés, rendelés, parancsolás lényegi feltételével és illokúciós erejével, elmondható az adatgyűjtésem által, hogy dominánsan kérésként fejezték ki a beszélők szándékaikat, annak ellenére, hogy a rendelés és a parancsolás lényegi feltétele magában foglalja azt, hogy a résztvevők diskurzusban betöltött pozíciójuk szerint szükségszerűen alá- (hallgató) és fölérendeltségi (beszélő) viszonyban állnak. Vagyis e szerint a mozibüfében a rendeléseknek és parancsoknak kellene többségben lenniük. Mi lehet az oka annak, hogy mégsem ez történik?

²¹ A megkérést mint direktívumtípust egyáltalán nem figyeltem meg adatgyűjtésem során, ezért jelöltem a táblázatban megkülönböztető színnel, egyben a disszertációban sem elemzem részletesebben.

27. Táblázat. Kéréstípusok a mozibüfés diskurzusban

Kéréstípusok					
Típus	Példák/Kérésvariánsok	Megnyilatkozások száma			%
Explicit performatívum	<i>Kérek egy kólát!</i>	462	585	755	37,75
	<i>Kérek szépen egy kólát!</i>	123			
	<i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>	170			
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	401	454	606	30,3
	<i>Lesz egy popcornom.</i>	53			
	<i>Lenne egy popcorn.</i>	141	152		
	<i>Lenne egy popcornom.</i>	11			
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		404	20,2
Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i>	50		235	11,75
	<i>Popcorn, kóla!</i>	83			
	<i>Egy popcorn, légy szíves!</i>	102			

A fentebbi kérdésre válaszolva, miszerint miért nem a leggyakoribb direktívumtípusok a mozibüfés diskurzusban a rendelés és a parancsolás, úgy gondolom, a magyarázat az, hogy a leggyakoribb, legkonvencionálisabb²² illokúciós erőt indikáló ige a *kér*, annak konvencionális alkalmazása a kulcsa annak, miért ezt preferálják kérés végrehajtásánál a beszélők. Ezen a ponton ismét említést kell tenni az udvariasságról is, hiszen amikor a beszélő kellő gyakorisággal használ egy kifejezést az adott kontextusban, annak céljából, hogy egy adott illokúciós célt érjen el, akkor beszélhetünk konvencionalitásról (Terkourafi 2015: 15), melynek az udvariassági formák alkalmazásában nagy jelentősége van. Az illokúciós cél elérése pedig nem más, mint hogy a hallgató teljesítse a beszélő kérését.

²² Meg kell azonban említeni, hogy konvencionalitás alatt nem minden szerző érti ugyanazt a fogalmat. Később Bach és Harnish 1979-es munkájában is olvashatjuk, hogy konvencionális beszédaktusok alatt csak két típust értenek, az effektívákat és a verdiktívákat, melyek által a cselekvés intézményi keretek között „átminősül” – például házasságkötés, keresztelő (Bach–Harnish 1979:108).

Ezért fordulhat elő az is, hogy míg az 50 fővel végzett kéréseket megelőző leggyakoribb kérdéseket vizsgáló tesztet is alátámasztotta, hogy leggyakrabban előforduló, legismertebb, tehát leginkább konvencionális kérdéstípus a *mit adhatok?*, az a furcsa aszimmetria áll elő, hogy erre a konvencionális válasz mégsem az lesz, hogy *adjon egy kólát!*, hanem az, hogy *kérek egy kólát*.

Egyre konvencionálisabb kérésformáknak minősülnek azonban az *egy kólát!* és a *lesz egy kóla!* típusú direktívumok. Úgy vélem, hogy ezeket tekinthetjük ugyancsak kérésnek, de rendelésnek, vagy parancsnak is. Ezt támasztja alá lényegi feltételük (az autoritás megléte) és az illokúciós erejük, mely az alkalmazott grammatikai formából, módból következik. Azonban e két típus esetében további analízisre, és ismételt adatgyűjtésre lenne szükség. Úgy gondolom, hogy a társalgáselemzés módszereivel, a teljes minitársalgást rögzítve (szupreszegmentális elemek is) derülne fény arra, hogy pontosan mi az adott megnyilatkozások illokúciós ereje az aktuális szituációban, milyen funkcióval fejezik ki őket a beszélők, kérésként, rendelésként vagy felszólításként.

Nem feltétlenül kell viszont a beszédaktusok szerkezetének elemzésére fókuszálnunk, hiszen az azt leíró feltételek, szabályok kontextusról kontextusra változhatnak attól függően, hogy a diskurzus résztvevői milyen társadalmi pozícióban (például hierarchia) állnak egymáshoz képest, milyen motivációval rendelkeznek a kérési szituációban. A legfontosabb feltétel az illokúciós aktus típusainak meghatározásához az, hogy a szituációt kell pontosan elemezni ahhoz, hogy megértsük – ám csak az aktuális szituatív kontextusban –, mi a diskurzus, társalgás lényege. Továbbá a hallgatónak kulcsszerepe van a diskurzusban, az ő felfogásának, kompetenciájának kérdése, hogyan értékeli az adott megnyilatkozást, felszólítva érzi-e magát, vagy úgy érzékeli, megkérték valaminek a megtételére. Nyilvánvaló az autoritás megléte vásárló és alkalmazott között a tekintetben, hogy a társalgásban nincs egyenlő joguk kérés megfogalmazására, azonban ettől még egy alkalmazott kérésnek értékelheti a megnyilatkozást, nem feltétlenül parancsnak vagy utasításnak, hiszen az ő érdeke is valószínűleg az – azáltal, hogy vállalta a munkát például egy mozibüfében –, hogy „kiszolgálja”, azaz teljesítse a vásárló kérését, amiért fizetést is kap ideális körülmények között. Egy másik kontextusban, ahol az autoritásnak még szigorúbb elvárásai vannak (börtön, igazságszolgáltatási kontextus, tárgyalások, ügyvédi felszólítás stb.), ott egyértelműen differenciálható lehet az, hogy parancsként vagy kérésként értékeli a hallgató a beszélő megnyilatkozását.

Kérésnek tehát e kutatásban azokat az illokúciós beszédaktusokat tekintem, melyek illokúciós pontja arra irányul, hogy a diskurzus (legalább) két résztvevője közül a beszélő megkísérli

rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen. A beszédaktus előkészítő feltétele szerint a hallgató képes megtenni az aktust. A beszélő pedig úgy véli, a hallgató képes megtenni az aktust. Ideális esetben a lényegi feltétel szerint a hallgató végrehajtja az aktust.

28. Táblázat. A kérés értelmezése a mozibüfés diskurzus szerint

Feltétel/Állapot	Kérés
Propozicionális tartalom	A hallgató (H) jövőbeni aktusa (A).
Előkészítés	H képes megtenni A-t. S úgy véli, H képes megtenni A-t.
Őszinteség	S azt akarja, hogy H megtegye A-t.
Pszichológiai állapot	1. S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t. 2. H értelmezi S végrehajtott beszédaktusát, értékeli annak illokúciós erejét.
Lényegi	H megteszi A-t.

Fontos továbbá kiemelni – ahogy a táblázatban is látható – a kérés mint beszédaktushoz társuló pszichológiai állapotot is, azonban Searle-lel ellentétben nem csak a beszélő pozíciójára (Searle 1976: 11) kell reflektálnunk, miszerint a beszélő kifejezi vágyát, hogy a hallgató hajtsa végre az adott cselekvést, hanem a hallgatóéra is. Úgy vélem, a hallgató vélekedésétől függ, hogy ő hogyan értékeli, ítél meg egy megnyilatkozást: kérésnek, megkérésnek, rendelésnek vagy parancsnak. A dolgozat során az összes általam lejegyzett megnyilatkozást elsősorban kérésként értelmezem.

4.2. Kérés: Fő cselekvések („head act” stratégiák)

A mozibüfés diskurzusban összesen négy fő kérésstratégiát figyeltem meg, ezeket mind a *mit adhatok?* kérdésre adott válaszként hajtottak végre a beszélők, azaz a vásárlók az adatgyűjtés során:

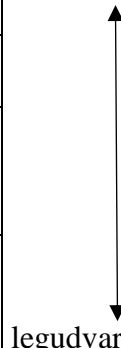
- Származtatott mód
- *Lesz egy* típusú kérés
- Explicit performatívum
- Beágyazott performatívum

A terminológiát Blum-Kulka és Ohlstein 1984-es, valamint Szili 2002-es munkája alapján alkalmazom, a CCSARP-kutatás (*Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns*) módszerei, eredményei és következtetései meghatározóak voltak a saját nyelvészeti pragmatikai kutatásom, valamint annak összegzéseként, jelen disszertáció szempontjából is, annak ellenére, hogy maga a korpusz más jellegű volt. Korpuszomban magyar élőnyelvi megnyilatkozásokat (2000 darab) jegyeztem le a CCSARP-kutatásokkal szemben, melyek diskurzuskiegészítő teszteken alapultak és több nyelvet vizsgáltak, azonban kisebb mintákon. Ennek ellenére a CCSARP-kutatásokban meghatározott úgynevezett „head act” stratégiákat, azaz fő cselekvéseket a saját korpuszomban is adaptálni tudtam a *lesz egy* típusú kérésen kívül, mellyel egy önálló fejezetben foglalkozom.

A fő cselekvéseket („head act” stratégiákat) többféle megközelítés szerint is elemezni lehet, ahogy a módszertani fejezetben is bemutattam, például a megnyilatkozástípusok előfordulásának gyakorisága szerint, vagy a direktség, udvariasság gradációja szerint.

Egy összefoglaló táblázatban most mindazokat az adatokat szeretném ábrázolni, melyek a mozibüfés diskurzusban megfigyelt négy „head act” stratégiára vonatkoznak, egyszerre reflektálnak a gyakoriságra, a direktség és az udvariasság mértékére.

29. Táblázat. Direktség – Fő cselekvés – Udvariasság

Direktségi szint	Fő cselekvés („head act” stratégia)	n	%	Az udvariasság gradációja
1.	Származtatott mód	235	11,75	
	Lesz egy...	606	30,3	
2.	Explicit performatívum	755	37,75	
	Beágyazott performatívum	404	20,2	

(n = a megnyilatkozások számát jelöli.)

Direktség tekintetében két fokozatot, szintet határoztam meg, melybe a származtatott mód (performatív ige nélkül elhangzó kéréstípusok: *egy kólát! popcorn, kóla!*) és a *lesz egy* típusú kérések tartoznak. A második szint azokra a megnyilatkozásokra vonatkozik, melyek tartalmazzák a konvencionális performatív igét is (*kér*), ezek az explicit performatívum – mely

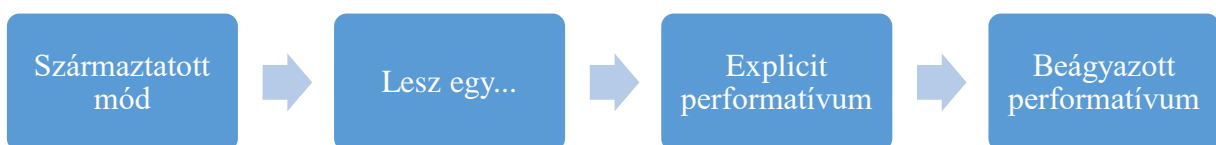
egyben a leggyakoribb kérés típus a mozibüfés diskurzusban, és a beágyazott performatívum. Érdekes, hogy Szili azt találta magyar nyelvre adaptált CCSARP-kutatásában, hogy az explicit performatívummal „meglepő módon ritkán élünk (...), előfordulása ritkán haladja meg a 10 százalékot” (Szili 2002: 17). A beágyazott performatívum a harmadik leggyakoribb stratégia.

Megfigyelhető továbbá a táblázatban, hogy a legudvariátlanabb stratégia egyben a legdirektebb, legközvetlenebb stratégia (származtatott mód), ez összefüggésben van a relevancia maximalizálásának kérdésével: a kommunikációs hatékonyság növelésének egyik eszköze az udvariassági formák elhagyása, redukciója. Nyilvánvalóan rövidebb, egyszerűbb megnyilatkozásokat hajthatunk végre az udvariassági formák (*legyen kedves, kérek szépen* stb.) mellőzésével, így hamarabb következhet be az aktus végrehajtása is.

A közvetlenség (direktség) és udvariasság megítélése nem csak a kutatói álláspontomat tükrözi. Különböző értelmező tesztek végeztem magyar anyanyelvű random alanyokkal, illetve mozibüfés alkalmazottakkal annak érdekében, hogy megvizsgáljam, a tesztelők mely „head act” stratégiákat tartják a legudvariasabbnak, legdirektebbnek, valamint hogy ezek között felfedezhető-e átfedés, összefüggés az általam vélt legudvariasabb, legdirektebb stratégiákkal. A tesztek azt bizonyították, hogy létezik összefüggés, mégpedig épp a kérés intenzitásának, azaz a direktség mértékének megítélésében. A kérés intenzitása az udvariassággal is szoros összefüggésben áll. Minél direktebb a megnyilatkozás, annál udvariátlanabb a formula, amivel a kérést kívánják kifejezni a beszélők²³.

2. Ábra. Kérésstratégiák udvariasság és direktség szerint

A legkevésbé és a leginkább udvarias kérésstratégiák (balról jobbra), egyben a legdirektebb és legkevésbé direkt stratégiák (balról jobbra) sematikus ábrája.



A négy fő stratégia mellett továbbá szót kell ejteni arról is, hogy milyen szórepresentációk, mondattípusok fordultak elő a fejlesztett 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpuszban, mivel az egyes változatok egy adott stratégián belül enyhe jelentésbeli eltérést sugalltak. A

²³ Ld.: 112. oldal 10. Ábra és 36. Táblázat, valamint a 126. oldalon található 42. Táblázat.

szóvariációk kérdését a magyar anyanyelvű 21 random alanyt bevonó értelmező tesztben is felvettem, ám az általam megfigyelt kérésvariánsokat (*lesz egy–lenne egy; kérek–kérnék*) látva a résztvevők nem véltek felfedezni minden esetben jelentős eltéréseket, hasonló jelentést társítottak mindkét formához, mely főként az udvariatlanság mértékére irányult.²⁴

Az alábbi táblázatban a korpuszomban található kérés típusokat és -variánsokat ábrázolom (darabszámot, százalékos eloszlást mellékelve).

30. Táblázat. Kérésvariánsok a korpuszból (Madarász 2016: 304 alapján átdolgozva)

Típus	Kérésvariánsok	n		összesen	%
Származtatott mód	<i>Egy popcorn!</i>	50	152	235	11,75
	<i>Egy popcorn, légy szíves/legyen szíves!</i>	102			
	<i>Popcorn, kóla!</i>	83			
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	401		606	30,3
	<i>Lesz egy popcornom.</i>	53			
	<i>Lenne egy popcorn.</i>	141			
	<i>Lenne egy popcornom.</i>	11			
Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy!</i>	585		755	37,75
	<i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>	170			
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		404	20,2

Néhány további gondolatot igényel tehát az azonos kérésstratégián belül előforduló variánsok szórepresentációja. Megfigyelhető a korpuszban, hogy az explicit performatívum két változatát, a *lesz egy* típusú kérésnek négy, a származtatott mód három variánsát írtam le a mozibüfében hallott kérésstratégiák közül, míg a beágyazott performatívumnak csak ezt a változatát jegyeztem le.

Az explicit performatívum, valamint a *lesz egy* típusú kérések esetében megfigyelhető a grammatikai reprezentáció eltérése a különböző variánsokban, ami a feltételes mód

²⁴ Ld. 120–121. oldal 39. Táblázat, valamint 121. oldal 40. Táblázat.

alkalmazása során realizálódott. A beszélők 170 esetben „*kérnék*”, 152 esetben „*lenne*” típusú megnyilatkozással fejezték ki kérésüket.

Az explicit performatívum esetében még egy jelenségre szeretném felhívni a figyelmet, a *szépen*, *kérek/kérnék szépen* jelenlétére, melynek artikulációját az adatgyűjtés során nem találtam jelentőségteljesnek, így zárójelben mellékeltem a „head act” stratégiához. Úgy gondolom, a *szépen, kérek szépen* is egy konvencionális forma, hasonló funkcióval bír, mint a *kérlek* (please), alkalmazása nem kötelező érvényű, nem minden kéréstípus igényli azt, ahogy Wichmann is megfogalmazta (Wichmann 2003: 1522).

Érdekes jelenség továbbá a birtokos személyi suffixum megjelenése is a *lesz egy* típusú kéréseknél. Úgy vélem, a birtoklás kérdéséhez köthető grammatikai realizációról beszélhetünk e megnyilatkozások esetében, melyet a *lesz egy* típusú kérést tárgyaló fejezetben fogok részletesebben kifejteni.

A származtatott mód típusú megnyilatkozások esetében néha sem az állítmány, valamint az accusativussal ellátott tárgyi mondatrész sem hangzik el maradéktalanul pl. „*popcorn, kóla*”, mintha csak felsorolást közölné a vásárló. Ezekben a megnyilatkozástípusokban világosan látszik, hogy a mozibüfés kontextusban anélkül is utalhatnak a vásárlók a lényegi feltétel kielégítésére, hogy bármilyen explicit illokúciós erőt jelölő kifejezést alkalmaznának (*kérek, szeretnék*, vö.: Searle 1969: 68).

Az *egy popcorn, légy szíves* példája esetében maga a „head act” stratégia első tagja felel meg a származtatott módnak, azonban a *légy szíves* (please) hozzátételével udvariasabbá válik. Szili ezt a típust udvarias direkt felszólításként határozza meg a származtatott mód alkategóriájaként (Szili 2002). Magát a *légy szívest* mint kéréstípust is elemzi Szili, úgy fogalmaz: „hallgatóorientált személytelen felszólítás: igazi kétarcú képződmény, a személyragos udvariassági elemek – *légy szíves, legyen szíves* – és az elvégzendő cselekvést jelölő ige főnévi igenévi alakjából áll, jelentésében tehát az első tag személyessége elegyedik a főnévi igenév személytelen, de parancsszerű felszólító erejével” (Szili 2002: 25).

Véleményem szerint a *légy szíves* tekinthető önmagában konvencionális kérésnek, a *kérlek/kérem...!* egyfajta személytelen, homályos referenciájú változataként:

(14) *légy szíves, (adni, adj egy)...*

vagy

(15) *légy szíves = kérlek, (adj/adnál) egy...*

Egyben befejezetlen kérésként, úgynevezett *telescoping response*-ként (Fox–Heinemann 2019: 43) is értelmezhető, hiszen a társalgás szekvenciájából, vagy ez esetben a szituációból kikövetkeztethető, mi az az elem, melyre utalunk, melynek kimondása az előzmények alapján nem nélkülözhetetlen:

(16) *legyen szíves adni egy kukoricát.*

Egy kicsit más kontextusba helyezve, gyakran hallani egy-egy boltba betérve, vagy útbaigazításnál csak annyit: *legyen szíves!*, mely annyit tesz: *elnézést, tudna segíteni/segítséget szeretnék kérni* – csupán a kommunikációs hatékonyság és a relevancia maximalizálása miatt elmarad a hosszabb, teljes konvencionális alak kifejezése.

Az alábbi táblázatban még egyszer áttekinthetjük azt a három kéréstípust, melyekhez különböző variánsok társultak, jelölve a megnyilatkozásokban a „grammatikai változatot”, tárgyesetet (popcorn_t), feltételes módú igealakot (*lenne, kérnék*), vagy a birtokos személyi szuffixumot (popcorn_{om}).

31. Táblázat. Kéréstípusok és kérésvariánsok áttekintése

Kéréstípus	Kérésvariánsok
Származtatott mód	Egy popcorn _t ! Egy popcorn _t , légy szíves/legyen szíves! Popcorn, kóla!
Lesz egy...	Lesz egy kóla. Lesz egy popcorn _{om} . <u>Lenne</u> egy popcorn(om).
Explicit performatívum	Kérek (szépen) egy kólát! <u>Kérnék</u> (szépen) egy kólát!

Ha a mozibüfés kérések mondattípusait vizsgáljuk, összesen kétféle típus figyelhető meg, a deklaratív és a felszólító (imperatív) módú mondat. Bár kérést kifejezhetünk formailag interrogatívummal is – ez esetben a funkció (kérés) és a grammatikai megvalósulás, a forma (mondattípus) aszimmetriát mutat, mivel a forma nincs összhangban az illokúciós erőindikátorral. Interrogatívummal kifejezett kérésre az adatgyűjtés során tehát nem találtam példát. Ennek véleményem szerint ugyancsak a mozibüfés aktuális szituatív kontextus az oka, mely a társalgás résztvevőit, (beszélő: vásárló, hallgató: büfés alkalmazott) az adott szerepbe helyezi. A mozibüfés társalgás forgatókönyvének szabályai szerint kérdést az alkalmazott fejez ki (*mit adhatok? még valamit adhatok?*), erre reagál a beszélő a kérés kifejezésével egy „head act” stratégia segítségével. Tehát a mozibüfés minitársalgás forgatókönyvének lépéseit áttekintve, kérdésre nem egy újabb interrogatívum kifejezése történik a vásárló részéről, hanem egy deklaratív vagy imperatív válasz. Bár az sem lenne kizárt, hogy kérdő formával közvetítik a kérést a beszélők, erre azonban nem volt példa a korpuszomban – ahogy azt fentebb is leírtam. Egy táblázat segítségével bemutatom, hogy milyen mondattípusokkal kérnek a vásárlók dominánsan a mozibüfében, a fejlesztett korpusz alapján, és ehhez mely fő cselekvés („head act”) társulhat.

32. Táblázat. Mondattípusok és a fő cselekvés („head act” stratégiák) összefüggései

Mondattípus	Fő cselekvés („head act” stratégia)	Példa	n	n össz.	%	% össz.
Felszólító (imperatív)	Explicit performatívum;	<i>Kérek egy kólát!</i>	755	1394	37,75	69,7
	Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		20,2	
	*Származtatott mód	<i>Egy kólát!</i>	235		11,75	
Állító/kijelentő (deklaratív)	*Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	606	606	30,3	30,3

Azokat a kéréstípusokat, melyekben a performatív ige vagy annak a módosulása (*kérek – szeretnék kérni*) megtalálható, felszólító mondatípusúnak vettem, ez természetesen csak a mondat szerkezetére vonatkozik, nem arra, hogyan értelmezik, udvariasnak vélik-e a random tesztelők, valamint a mozialkalmazottak az adott megnyilatkozást, milyen funkciót társítanak hozzá (például kérés-e vagy felszólítás).

Bár a *lesz egy* típusú kérést e táblázatban deklaratív típusú mondatnak tekintettem, kategorizálása nagyban függ attól is, hogy a befogadó hogyan értelmezi a megnyilatkozást. Az udvariasságot elemző értelmező tesztben ezt is vizsgáltam, azonban azt az eredményt kaptam, hogy a *lesz egy* típusú kérést inkább felszólításnak tekintik a teszt alanyai, valamint a származtatott móddal kapcsolatban felmerült, hogy az értelmezhető deklarációnak, pusztán kijelentésnek²⁵, vagy egyfajta felsorolásnak az eladó azon kérdésére válaszolva, hogy *mit adhatok?* Vizsgáljuk meg ehhez az alábbi kérdés–válasz fordulót.

(17) E: Mit adhatok?

V: Egy kólát, egy popcornot és egy csokit!²⁶


Ha a társalgás szekvenciájában tekintjük át a kérést megelőző kérdést, majd pedig az erre válaszul érkező „head act” stratégiát, akkor elmondható, hogy tulajdonképpen ez a legrelevánsabb válasz a feltett kérdésre: csak annyi információt tartalmaz a megnyilatkozás, ami a kérdést teljesen kiegészíti, csak a lényegi elemek szerepelnek a válaszban, pontosan mit kér a vásárló. A lényegi információk megadására való szorítkozás miatt azonban elmarad az udvariassági formák alkalmazása, illetve azok redukciója történik meg. Viszont az aktuális szituatív kontextus miatt (alkalmazott feladata a kérés teljesítése, vásárló a kérés végrehajtásával nem csak szívességet kér, kifizeti a termék árát) a kommunikáció így is sikeres marad, a kérést végrehajtják.

Úgy gondolom, hogy egy alternatív táblázatot is alkalmazhatunk annak bemutatására, hogy a mondatípusok hogyan függnek össze a fő cselekvésekkel az értelmezők szemszögéből, hiszen a *lesz egy* típusú kérések és variánsai (*lenne egy*) általánosságban udvariatlan típusoknak minősülnek a random értelmezők szerint (ld. 114. oldal, 13. és 14. Ábra).

²⁵ Ld. 126. oldal 42. Táblázat.

²⁶ 213-as számú példa a Korpuszban ld.: 191. oldal.

33. Táblázat. Mondattípusok és fő cselekvések („head act” stratégiák) – alternatív kategorizálás

Mondattípusok	
Felszólító (imperatív)	Állító/kijelentő (deklaratív)
Explicit performatívum	
Beágyazott performatívum	
*Lesz egy...	 *Lesz egy...
*Származtatott mód	*Származtatott mód

Az egyes „head act” stratégiákhoz társult mondatrealizációk kapcsán végül azt is szeretném röviden tárgyalni, hogy a mondat szórendje a korpuszban mindig a fő cselekvés kifejezésével kezdődik, mivel ezt a stratégiát alkalmazták a beszélők.

Általában rövid a mozibüfés társalgás, egy 8-10-12 órás műszak során több száz tranzakciót bonyolítanak le az alkalmazottak, így a „head act” stratégia végrehajtása és a konkrét termék meghatározása a két legfontosabb eleme a párbeszédüknek. E két komponens a kérés kifejezésének a lényegi összetevője. Alább összefoglalom, hányféle variáció kifejezése lehetséges vagy elképzelhető a mozibüfés diskurzusban, melyek között találhatóak olyan formák, variánsok, melyeket az adatgyűjtésem során én ugyan nem figyeltem meg, nem írtam le, de előfordulhatnak esetleg más alkalmazottnál vagy megfigyelőnél.

Származtatott mód:

Egy popcorn!

Egy popcorn, légy szíves/legyen szíves/légyszi’!

*Légy szíves/legyen szíves egy popcorn!

Popcorn, kóla!

Explicit performatívum:

Egy popcorn kérek/kérnék!

Kérek/kérnék egy popcorn!

Lesz egy....:

Lesz/lenne egy popcorn(om).

*Egy popcorn(om) lesz.

Beágyazott performatívum:

Szeretnék kérni egy popcorn!

Egy popcorn szeretnék kérni!

További változatok is elérhetők, ha egyszerre több terméket kérnek a beszélők, néhány példa erre:

Beágyazott performatívum:

Szeretnék kérni egy kólát és egy popcorn!

Egy kólát szeretnék kérni, és egy popcorn!

Egy kólát és egy popcorn szeretnék kérni!

Szeretnék egy popcorn és egy kólát kérni!

Ugyancsak elképzelhetőek összetett megnyilatkozások is, mikor egy adott fordulóban, melyben kérés kifejezése történik, két eltérő stratégiát is alkalmaz a beszélő.

Szeretnék kérni egy kólát, és kérek egy popcorn!

Kérek egy kólát, és lesz egy popcorn!

Lesz egy popcorn, és még egy kóla–popcorn, légy szíves!

Hangsúlyozni szeretném, főként a fenti összetett példák alapján, hogy adatgyűjtésem során minden „head act” stratégiát (a hozzá tartozó termékkel) önálló kifejezésnek tekintettem, az egyes stratégiák előfordulásának gyakorisága volt a kutatásom célja, ez esetben tehát nem vizsgáltam, hogy egy adott társalgási fordulón belül összetett megnyilatkozás történt-e vagy sem. Általánosságban elmondható, hogy itt egy fordulóban egy stratégiával történt több termék kérése, de elképzelhető olyan forgatókönyv is, melyben többféle stratégiával hajtanak végre kéréseket egy fordulón belül a vásárlók. A dolgozat fókuszja a magyar nyelvű kéréstípusok típus-példány alapú korpuszának fejlesztése volt abban a speciális kontextusban, amit a mozibüfé nyújtott, későbbi kutatási perspektívám a társalgás e részleteinek analízise.

4.3. Kérés a beszédaktusséma (Speech Act Schema) alapján

Bach és Harnish (1979) a nyelvi kommunikációra (linguistic communication) inferenciális folyamatként (inferential process) tekint. A beszélő az által, amit mond, alapot nyújt a hallgatónak arra, hogy ő (a beszélő) mit szeretne ez által cselekedni, melyhez figyelembe kell venni azt is, hogy az adott körülmények között mire utal, mire számít. Azonban nem csak a beszélő szándékairól kell szót ejteni, hanem a kölcsönös kontextuális vélekedésről (mutual contextual belief – MCB) is, milyen jelentések következhetnek egy adott megnyilatkozásból (Bach–Harnish 1979: 5).

Bach és Harnish vélekedése szerint a nyelvi kommunikáció (linguistic communication) során nem csak az adott kifejezés struktúráját és jelentését kell vizsgálat alá helyezni, hanem a beszélő szándékait és azt, vajon a hallgató felismeri-e azokat. A beszélő nem csak a tartalmat, a kontextust, de a megnyilatkozás lényegét is szándékozik felismertetni a hallgatóval – e három szempontot véleményük szerint sem Sadock (1974), sem Searle (1969) beszédaktus-elmélete nem vizsgálta együtt, egyik sem magyarázza, hogy a nyelvi struktúra hogyan függ össze a beszédaktusokkal (Bach–Harnish 1979: 4). Elméletük lényege az, hogy a beszédaktusok jelentését a kontextusban mutassák be, a következtetési folyamat (inferential process) a résztvevők által vezérelt jelenség. És mivel a diskurzus résztvevői állnak elméletük fókuszában, az jól alkalmazható a kultúraközi, regionális jelenségek leírására is (Acheoah–Olaleye 2017: 30).

Bár több kritika érte a szerzőpáros munkáját például amiatt, hogy a szószerintiséget hogyan magyarázzák, nem világos ugyanis, hogy mik azok az erők, melyek által a hallgató megérti a megnyilatkozások szó szerinti és nem-szó szerinti dimenzióit (ld. Acheoah–Olaleye 2017) – ezekre a dolgozatomban csak részben reflektálok, mivel azt veszem alapul, hogy minden mozibüfében alkalmazott kérésstratégia egyértelműen szándékolt a beszélő részéről, amit a hallgató is a munkahely adta szituáció miatt egyértelműen felismer, és e szerint teljesíti a kérést, azaz kiszolgálja a beszélőt, a vásárlót.

A mozibüfés kérés beszédaktusok elemzésénél Bach és Harnish elméletét is felhasználom, mivel úgy vélem, az általuk alkalmazott módszer, a beszédaktusséma (Speech Act Schema – SAS) kellőképp rávilágít a mozibüfés kontextus egyediségére, egyszerre elemzi a beszédaktust, de nem feledkezik meg a résztvevők, illetve a nyelvi közösség tudásáról és a kontextusról sem, melyből egyértelműen következik, mely kéréstípusok végrehajtása várható (expected) a diskurzusban. Egykori mozibüfés alkalmazottként, aki a hallgató pozíciójában vettem részt

magam is a büfés minitársalgásokban, sikeresen dekódoltam a beszélő (vásárló) szándékait, melyben természetesen mindkettőnk segítségére volt a kontextus.

A kéréstípusokat tehát a beszédaktusséma szerint is megkísérlem ábrázolni, illetve értelmezni.

Bach és Harnish taxonómiájában a *kérés* a direktívumok kategóriáján belül egy újabb alkategória (requestives), melybe sok-sok típus tartozik, például a kérés, könyörgés, megkérés, valamihez ragaszkodás, meghívás stb. (Bach–Harnish 1979: 47).

Egy kérési kifejezés (e – expression) kimondásával, a beszélő (S – speaker) megkéri a hallgatót (H – hearer), hogy tegye meg a cselekvést (A – action), amennyiben S kifejezi:

1. a vágyát, hogy H megtegye A-t, és
2. a szándékát, hogy H megtegye A-t, mivel (legalább részben) ez S vágya.

Azonban ahhoz, hogy a beszédaktusséma szerint tudjuk ábrázolni az adott megnyilatkozást, beszédaktust, az elmélet legfontosabb terminusait is be kell mutatni.

e – expression – kifejezés

H – hearer – hallgató

L – language – nyelv

S – speaker – beszélő

CP – Communicative Presumption – Kommunikatív Vélelem: közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy ha S mond valamit H-nak, azt felismerhető illokúciós szándékkal teszi.

LP – Linguistic Presumption – Nyelvi Vélelem: közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy ha S egy adott nyelven megfogalmaz egy kifejezést (e), H azonosítani tudja azt, megvan az adott háttérinformációja a kifejezés (e) hallatán.

MCB – Mutual Contextual Belief – Közös Kontextuális Vélekedés

PL – Presumption of Literalness – a Szószertiség Vélelme: közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy amit S kimond egy adott kifejezést, adott körülmények közt, azt szó szerint érti.

Lássunk egy példát, egy mozibüfézés kérést elemezve a beszédaktusséma (SAS) szerint.

(18) Kérek egy kólát./!²⁷

Alap

L1. A beszélő (S) kimondja a kifejezést (e).	Hallani, hogy S kimondja e-t
L2. S ez (e) alatt azt érti, hogya kér egy kólát („kérek egy kólát.”) H-tól.	L1, LP, MCB
L3. S azt mondja, kér egy kólát.	L2, LP, MCB
L4. Ha S szó szerint fogalmaz, kér egy kólát.	L3, CP, MCB
L5. S valószínűleg szó szerint fogalmaz.	L4, MCB
L6. S (a) <i>kér</i> egy kólát, vagy (b) <i>utasítja</i> H-t, hogy adjon neki egy kólát.	L5, PL L6 (a), MCB

S kimondja a kifejezést (e), ez alatt azt érti, hogy *kér egy kólát* H-tól, vagyis szeretne kapni egy kólát tőle, ez a lépés tartalmazza a (nyelvi) közösség közös nyelvi vélekedését (Linguistic Presumption), miszerint a kifejezés hallatán H azonosítani tudja azt háttérinformációi alapján. Ez egy kölcsönös kontextuális vélekedést (mutual contextual belief) is magába foglal. Az L4-es lépésben életbe lép a CP (Communicative Presumption), az a vélekedés, miszerint ha S kimondja e-t, azt egy adott illokúciós szándékkal teszi, tehát S kérni szeretne egy kólát. Az L5-ös alaplépés pedig a kifejezés szószerintiségére mutat rá, hogy S valószínűleg szó szerint értette a megnyilatkozást, vagyis valóban kérni szeretne egy kólát. Az L6-os lépés két kimenetelt kínál a beszédaktus (szó szerinti) értelmezésére: vagy kérés történik, vagy utasítás, hogy adjanak a beszélőnek egy kólát. Itt az illokúciós pont mindkét esetben a vágy beteljesítésére irányul, azonban a két megnyilatkozás illokúciós ereje eltér (kérés–utasítás).

Ahogy olvashattuk, Bach és Harnish megközelítése a szószerintiségre nagy hangsúlyt fektet, bár én úgy gondolom, hogy sokkal inkább az a kérdés, hogy az adott aktuális szituációban a megnyilatkozás milyen illokúciós erőt hordoz, és hogy végül sikeres lesz-e a kommunikáció.

A szószerintiség tehát véleményem szerint kevésbé releváns kérdés annak fényében, hogy megtörtént-e a várt hatás az illokúciós aktus nyomán. Márpedig hatás mindig van, így talán

²⁷ 2-es számú példa a Korpuszban, ld.: 174. oldal.

kisebbségi jelentősége van annak, hogy a hallgató szó szerint értette-e meg a beszédaktust, amennyiben tehát végrehajtotta az aktust, melyre kérték.

Egy kicsit módosítva Bach és Harnish 1979-es módszerét, még egy további példát is elemzek – a szószerintiséget (PL) tételezve.

(19) Nagy popcornt, kólával!²⁸

Alap

L1. A beszélő (S) kimondja a kifejezést (e).	Hallani, hogy S kimondja e-t
L2. S ez (e) alatt azt érti, hogy <i>nagy popcornt, kólával</i> (kér) H-tól.	L1, LP, MCB
L3. S azt mondja, <i>nagy popcornt, kólával!</i>	L2, LP, MCB
L4. Ha S szó szerint fogalmaz, kér egy kólát.	L3, CP, MCB
L5. S (a) <i>nagy popcornt, kólával</i> (kér). vagy (b) <i>utasítja</i> H-t, hogy adjon neki egy <i>nagy popcornt kólával.</i>	L4, PL L5 (a), MCB

E kérés beszédaktus esetében a legfontosabb elv a Kommunikatív Vélelem elve (CP – Communicative Presumption), vagyis az a háttérinformáció a nyelvi közösség számára, hogy a *nagy popcornt, kólával!* megnyilatkozás egy kéréstípus vagy -stratégia, melyet a beszélő (S) felismerhető illokúciós szándékkal fejez ki.

Fontos azonban azt is tárgyalni, hogy a beszédaktus funkciója, jelentése, jelentősége az aktuális szituatív kontextus felvázolása nélkül teljes mértékben úgy vélem, nem értelmezhető. A szituációt meghatározó körülmények, kiegészítő elemek is hozzájárulnak a jelentés konstruálásához, melyről egy átfogó táblázatot is mellékelek. (Kiegészítésként *A kísérlettel kapcsolatos módszerek* című fejezet 56-os oldalán is áttekinthetjük a korpuszt bemutató paramétereket, valamint az 58-as oldalon lévő *Az adatgyűjtés paramétere*i című táblázatot.)

²⁸ 208-as számú példa a Korpuszban, ld.: 191. oldal.

34. Táblázat. Az aktuális szituatív kontextus körülményei, kiegészítő elemei a mozibüfében

Körülmény/kiegészítő elem	Leírás
Beszélő (S) (vásárlók)	Dominánsan fiatal felnőttek, középkorúak, kisebb számban időskorúak (≈18–65 év)
Hallgató (H) (alkalmazott)	Fiatal, legalább 18 éves diákdolgozók.
Helyszín	Cinema City, Pécs – franchise típusú mozi (védjegy) Európaszerte és Izraelben.
Franchise	A mozinak egy meghatározott arculata van – mozinként hasonló berendezések, pultok, kasszák stb.
Egyenruha	Az alkalmazottak attól függően, milyen magas pozícióban dolgoznak, ennek megfelelő színű ruházatot viselnek névkártyával. <ol style="list-style-type: none">1. A vezető saját ruházatában dolgozik.2. A supervisorok fehér ingben, fekete nadrágban (nők is).3. A beosztottak fekete ingben, fekete nadrágban (nők is).
Névkártya	Az alkalmazott keresztneve található rajta.
Sorban állás	Kérés + kiszolgálás + fizetés egyszerre és rögtön történik.

Az általam vizsgált mozibüfét dominánsan magyar anyanyelvű fiatal felnőttek és középkorúak látogatják (beszélők), bár külföldi vendégek (általában itt tanuló egyetemisták) is megfordulnak itt, mivel vannak eredeti nyelvű vagy feliratos vetítések is bizonyos időközönként (általában péntek esténként). Beszélőnek azokat tekintem, akik a kérést mint „head act” stratégiát végrehajjták. A hallgatók a kérést teljesítő alanyok, ez esetben a mozibüfés alkalmazottak. A helyszín, melyben a társalgás végbemegy büfés és vásárló között, egy mozihálózat magyarországi, pécsi mozija. Mivel a mozi franchise típusú, ez védett dizájnnal, meghatározott arculattal is jár, mely nem csak az ott található berendezésekre, hanem az alkalmazottak megjelenésére (ing, sál, nadrág, névkártya) is vonatkozik. A magasabb pozícióban dolgozó (büfé- vagy pénztárvezetők) alkalmazottak fehér inget viselnek, a beosztottak feketét, míg a vezetők saját ruházatukban dolgozhatnak az irodában. A vendégek körében (pultban,

kasszában, nem az irodában) dolgozó alkalmazottak névkártyát is viselnek, melynek az a jelentősége, hogy bizonyos időközönként szűrőpróba-szerűen minőségellenőrzés történik előre nem ismert időpontban, mely során a különböző pozíciók (pénztár, büfé, jegykezelés, mosdók, termék állapota, kényelme) alkalmazottait a névkártya alapján azonosítják be.

Még egy fontos körülményre kell kitérnünk, ez pedig a sorban állás, melyet azért nélkülözhetetlen megemlíteni, mivel a mozibüfében a vendégek nem a helyüket elfoglalva (például egy asztalnál) rendelnek, hanem a kérés, a kiszolgálás és a fizetés is egy helyen, a pultnál történik. Úgy vélem, egy konvencionális vendéglátási szituációhoz képest (például egy étteremben a pincér az asztalunkhoz fírad, felveszi a rendelést, majd kihozza a kért ételt/ítalt) ez egy „lazább” kontextus, melynek célja a társalgás gyors lebonyolítása, hogy minél gyorsabban kiszolgálják a vásárlót.

A beszédaktushoz társult kiegészítő elemek mellett továbbá a beszédaktus kifejezésének előzményét is meg kell vizsgálnunk, mely ez esetben a következő: milyen kérdés előzte meg az adott kifejezés (e) elhangzását. Ez, a mozibüfés kontextusban a *mit adhatok?* kérdés volt – melyet csak a hallgató (H) pozíciójában lévő alkalmazott hajt végre. Végül azt is hozzá kell tenni, hogy egy adott beszédaktus minden szituációban egyedi jelenségként értelmezhető, minden esetben máshogy esik latba az arculatveszélyeztettség súlya (Brown–Levinson 1988: 76) is, a kérés pedig jelentős arculatveszélyeztető aktus (FTA).

Bach és Harnish 1979-es munkája kapcsán a konvencióról is szót kell ejteni, melyet a dolgozatban már tárgyaltam. A szerzőpáros kizárólag azokat a beszédaktusokat tekinti konvencionális illokúciós beszédaktusoknak, melyek például rituálisak, vagy formálisak, és melyek a cselekvést egy bizonyos szituáció keretében „valami mássá” teszik, és ez egy adott csoport számára kölcsönösen felismerhető.

Erre példa a szavazás, letartóztatás, házasságkötés, keresztelés stb. – a konvencionális beszédaktusok két nagy csoportja az effektívák és verdiktívák (Szili fordításában: megvalósítók és ítélkezők – ld. Szili 2013: 95), melyek mind intézményi keretek közt valósulnak meg, még hozzá a szituáció szempontjából a megfelelő személy közreműködésével (bíró, különböző intézményekhez kötődő személyek stb.) (Bach–Harnish 1979: 108–113).

Látható, hogy ez egy eltérő megközelítés a konvencionalitásra. Én konvenció és konvencionalitás alatt azt értem, hogy egy aktus, megnyilatkozás gyakran előfordul ugyanabban a kontextusban, a társalgás pedig egy adott szabályrend szerint épül fel, melynek megvan a maga forgatókönyve. Ilyen a társalgás is a mozibüfében, ahol adott a résztvevők

szerepköre, ki a beszélő (vásárló) és ki a hallgató (alkalmazott), melyikük milyen típusú megnyilatkozásokat hajt végre (kérdés vagy válasz), hogyan épül fel a társalgás.

A *Diszkusszió* fejezet végén az eddigi elemzési módok összegzéseként egy komplex ábrázolási módot is szeretnék felvázolni annak érdekében, hogy pontosabb képet kaphassunk a kérés beszédaktusáról az udvariasságelmélet és a társalgáselemzés módszereinek segítségével, építkezve a kutatást kiegészítő értelmező tesztek eredményeinek tanulságaiból, mellyel a következő fejezetekben foglalkozom.

4.4. A *lesz egy* típusú kérések

Mielőtt a *lesz egy* típusú kérések elemzésébe kezdek, úgy gondolom, ismét szükség van áttekinteni röviden a kérés fogalmát a mozibüfés kontextusra specifikálva. A mozibüfés kérési szituációban a vásárló (beszélő) célja a vásárlás, az erre irányuló kérés artikulálása, a szándék kinyilvánítása, míg az alkalmazott (hallgató) feladata a vásárló szándékának felismerése, a kérés végrehajtása, a kiszolgálás.

A *lesz egy* típusú kérésnek azért is szentelek külön fejezetet, mivel a megfigyelt kérési jelenséget (*lesz egy*) a kérést kutató vonatkozó szakirodalmak szerint nem tudtam kategorizálni, pedig ahogy az a „head act” stratégiákat összefoglaló táblázatból²⁹, valamint az empirikus adatgyűjtésből is kiderül: a példaanyag tekintélyes részét tette ki ez a megnyilatkozástípus. Tekinthető-e tehát a *lesz egy* új kategóriának? Vizsgálataim, valamint a megnyilatkozástípus általam megfigyelt alkalmazási gyakorisága alapján úgy vélem: igen.

A *lesz egy* típusú kérés egy olyan beszédaktus, mely az aktuális szituatív kontextusban értelmezhető, esetében megfigyelhető egyfajta aszimmetria. A beszédaktus vizsgálata során ugyanis több értelmezési lehetőség is felmerülhet.

Egyrészt a dolgozat során amellet érveltem, hogy minden, a korpuszban leírt fő cselekvés direktívumnak tekinthető. Azonban a *lesz egy* esetében egy összetettebb jelenséggel állunk szemben a terminológiai és kategorizációs korlátok, valamint az értelmezése miatt, mely már a mondattípusi besorolásnál (deklaratív vagy imperatív mondattípus) is felmerült.

Erre az aszimmetriára magyarázatot adhat, ha közvetett (indirekt) beszédaktusként is megvizsgáljuk a *lesz egy* típusú kérést.

4.4.1. A *lesz egy* mint közvetett beszédaktus

A közvetett beszédaktusok szerkezete két szintből vagy rétegből tevődik össze: az *elsődleges illokúció* a (megértett) szándék alapján történő végrehajtás, míg a *másodlagos illokúció* az a

²⁹ Ld. 32. Táblázat, 90. oldal.

„direkt sík”, ahogyan elhangzik a megnyilatkozás (ld. Searle 1979: 33); ez a két szint adja a beszédaktus közvetettségét.

35. Táblázat. A közvetett beszédaktus(ok) szerkezete

illokúció	1. illokúció	2. illokúció
realizáció/	indirekt	direkt
értelmezési sík		
jelentés	hatás, megvalósulás	a közlés formája

A kérés (request) maga azonban egy olyan illokúciós beszédaktus, direktívum (Searle 1976: 11), mely során a beszélő kifejezi szándékait és kívánságait, ezzel egyúttal elvárja az aktus végrehajtását a kívánságot teljesítő személytől.

A *lesz egy* esetében azonban úgy tűnik, hogy szerkezetileg a közvetett beszédaktusok analógiáján működik, és így a megnyilatkozás egy direkt (közlés formája) és egy indirekt értelmezési síkból (hatás, megvalósulás) tevődik össze. A kérdés tehát az, hogy a *lesz egy* direktívum vagy pedig indirekt beszédaktus, vagy esetleg egy hibrid beszédaktus, a két említett beszédaktus ötvözete-e.

Úgy gondolom, a válasz az illokúció megértésében keresendő, ahogy Bach és Harnish (1979) is megfogalmazza a beszédaktusséma egyik fontos alapvetésében, a Kommunikatív Vételel-
elvében (Szili fordításában – Szili 2013: 86) (Communicative Presumption). A Kommunikatív Vételelem lényege, hogy ha a társalgás egyik résztvevője a másik résztvevőnek mond valamit, azt illokúciós szándékkal teszi (Bach–Harnish 1979: 12). Illetve ugyanaz a lokúciós aktus más és más illokúciós aktust segíthet elő: a kérést lehet valóban kérésként megfogalmazni, de felszólításként is, a hangsúly a „hogyan”-on van Hancher (1979) szerint. Ha több beszédaktus érintkezik, ez által hibrid beszédaktusok jöhetnek létre.

Vizsgáljuk meg részletesen tehát a *lesz egy* kérést először közvetett beszédaktusként. Az elsődleges illokúció (direkt síkon) szintjén a *lesz egy* deklaratív formájú kifejezésnek tekinthető, mely a kérésre utaló performatív ige (*kér*) nélkül jelenik meg. Ha csak a beszédaktust vesszük alapul, annak referenciáját is elemeznünk kell; ha azt mondjuk, *lesz egy popcorn*, mit jelent pontosan a *lesz*, vagyis miből és hogyan *lesz*?

(20) Lesz egy popcorn és egy kóla³⁰. [miből/hogy *lesz*?] (Madarász 2016: 303)

³⁰ 101-es számú példa a Korpuszban ld.: 182. oldal.

A *lesz* referenciájának kibontása során úgy tűnik – véleményem szerint –, mintha a megnyilatkozás arra utalna: a vásárlás emberi részvétel (a mozibüfés alkalmazott) nélkül megy végbe, csak úgy megtörténik. A kérés szituációban nyeri el értelmét (kérés, utasítás, felszólítás) a kifejezés, bár az értelmező teszt 21 főből álló magyar anyanyelvű tesztelői is rávilágítottak arra, hogy nem tekinthető a legmegfelelőbb kéréstípusnak az udvariasság, valamint az alkalmazott forma – *lesz egy* – tekintetében sem³¹.

További adalék a *lesz egy* típusú kérés összetettségére rávilágítva, hogy Flöck például nem tesz különbséget implicit és explicit performatívum közt, minden megnyilatkozást performatív stratégiaként kezel, mely során az ige explicit módon nevezi meg a megvalósult illokúciót (Flöck 2016: 102). Azonban ha a megnyilatkozás jelentését és hatását is vizsgáljuk, szükséges a performatív stratégiák közti különbségtétel esetünkben. Hiszen a másodlagos illokúció során valójában nem a kérésnek megfelelő performatív ige hangzik el (*kér* helyett *lesz*), így nevezhetjük azt akár implicit performatívumnak is, mivel az illokúció nem explicit módon van megnevezve.

Fontos továbbá azt is hozzátenni, hogy a közvetett beszédaktusok olyan cselekvések, amelyeknek szó szerinti jelentése eltér a szándékolt jelentéstől. A *lesz egy* esetében azonban csak a közvetett beszédaktusok szerkezete az, ami pontosan illik a *lesz egy* típusú kérés szerkezetének leírására, azonban a lényegi feltétel nem teljesen azonos. A *lesz egy* szándékolt jelentése a kérés, viszont a szó szerinti jelentése sem teljesen távoli a kéréstől, mivel a *lesz egy* napjainkban egyre elterjedtebb, konvencionális kéréstípus.

4.4.2. A *lesz egy* mint direktívum

Rámutatva arra, hogy a közvetett beszédaktusok szerkezete hasonlatos a *lesz egy* szerkezetéhez, azonban az alkalmazott megnyilatkozás konvencionálisan kérésnek minősül, így ismét fel kell tenni a kérést, hogy melyik beszédaktus (direktívum vagy közvetett beszédaktus) írja le megfelelően a *lesz egy*-et mint kérés jelenséget.

Úgy gondolom, hogy újfent az illokúció határozza meg a választ, és még egy fontos fogalom, melyről már több ízben esett szó a dolgozat során, ez a konvenció. A megnyilatkozás illokúciós erejét az a konvenció határozza meg (Strawson 1964: 442), amit a mozibüfés kérés szituáció elemei – egyenruhában dolgozó alkalmazottak, céges arculat, sorban állás, pultnál történő kérés –fizetés–termékátvétel stb. – konstituálnak összességében.

³¹ Ld. 120-121. oldal, 39. Táblázat.

Továbbá, talán az is könnyebben beazonosíthatóvá tenné a jelenséget, ha a fogalmakat következetesen alkalmaznánk, figyelembe véve az angol nyelvű eredeti változatokat. Így rögtön szembeállíthatjuk a direktség–indirektség terminusokat, sőt a direktívumot az indirekt (közvetett) beszédaktusokkal. Láthatjuk, a *lesz egy* a második legközvetlenebb (legdirektebb) alak a mozibüfés kérésstratégiák között, bár jelentése ingadozott, hogy kérésként, közlésként, felszólításként értelmezték-e a magyar anyanyelvű tesztelők (21 random alany)³², illetve az sem egyértelmű, melyik jelentésréteget vagy illokúciós erőt célozva alkalmazzák a vásárlók. Ennek okát abban kereshetjük, hogy egyrészt a szituáció és a kontextus folyamatosan alakul, másrészt a hallgató feltevései gyakran kiszámíthatatlanok (Kárpáti 2006: 101–102), mindegyik hallgató, mozibüfés alkalmazott máshogy éli meg a megnyilatkozás befogadását: egyszer kérésként, máskor felszólításként vagy utasításként. (Továbbá az is egy egészen más szituáció, mikor egy étteremben például a pincér a szakácsnak – akik egyenrangú partnerek a társalgásban, mindketten megfogalmazhatnak egymásnak kérést – így adja fel a rendelést: „*lesz egy rántott szelet vegyes körettel, lesz még két adag savanyúság*”.)

Összefoglalva tehát, véleményem szerint a *lesz egy* egy olyan hibrid beszédaktus, melynek szerkezete az indirekt (közvetett) beszédaktusokéra hasonlít, lényegi feltételeit tekintve pedig direktívum.

4.4.3. *Lesz egy* más kontextusban – kritikai diskurzusanalízis

Napjainkban igen elterjedtek az úgynevezett mémek, szócickek, plakátok, melyeket egy izgalmas nyelvészeti irányzat segítségével, a kritikai diskurzusanalízissel (Critical Discourse Analysis – CDA) vizsgálhatunk a kép és a nyelv összefüggései kapcsán. A CDA a nyelv tanulmányozásának módja, hogy feltárja a manipuláció, a legitimáció és a hozzájárulás (consent) manifesztációit, jelzéseit (Van Dijk, 1995: 17). A kritikai diskurzusanalízis egy heterogén kutatási terület, sokféle al-megközelítéssel (Fairclough 1989, Fairclough–Wodak 1997, Wodak 2004, Kress–Van Leeuwen 2006). Három legfontosabb eleme a CDA-nak a kritika, hatalom és ideológia vizsgálata – bár úgy gondolom, nem csak a politikai diskurzusra alkalmazhatók a módszerei.

Sokféle megközelítéssel, témával találkozhatunk a közösségi médiában a hierarchia kérdése kapcsán, egy adott jelenséget jól megvilágíthatunk a vizuális szövegek és képek, mémek segítségével. Például a vendéglátás területén belül, ahol ugyancsak megfigyelhető az alá-főlérendeltségi viszony alkalmazott (hallgató) és vásárló (beszélő) között, gyakran látni

³² Ld. 112. oldal 10. Ábra, valamint 36. Táblázat.

különböféle mémeket, melyek nyersen, konkrétan és röviden, a humor eszközeit nem nélkülözve mutatnak rá a jelenség lényegére. Kitekintésképpen néhány ilyen képet és memet gyűjtöttem össze a közösségi média egyik legfőbb platformjáról, a Facebookról, mely arra világít rá, hogy pontosan „mi a baj” a *lesz egy* típusú kérésekkel, a kortárs kultúrában, a magyar nyelvi közösségben milyen hatást vált ki kifejezésük.

3. Ábra. *Mondd még egyszer, hogy lesz egy sör*



A kis plakátszerű kiírás vagy hirdetés vizuális elemeiből – piros kiemelések, felkiáltójelek –, továbbá az alkalmazott nyelvi formák miatt – felszólító mód ismétlése (*mondd*), „mondd, ha mered” felszólítás – sejthető, hogy a *lesz egy sör* megnyilatkozásnak ebben a magyar nyelvi közösségben ismert háttére, háttértörténete van. Úgy tűnik a kép háttéréből, hogy ez egy kisbolt, ahol az alkalmazottak nehezményezik azt, hogy a vásárlók így fogalmazzák meg kérésüket. Érdekes továbbá, hogy a hallgatók, azaz az alkalmazottak egy számukra sérelmezett, nem preferált nyelvi formát próbálnak kizárni a diskurzusból, ehhez pedig ők maguk is egy verbálisan agresszív megfogalmazást (*mondd, ha mered*) választottak, több hangsúlyos vizuális elemmel kiegészítve: piros csupanagybetűvel kiemelve a diszkriminálásra szánt elemet (LESZ), a mondat végét ugyancsak pirossal, erőteljesen három felkiáltójellel (!!!) hangsúlyozzák. A szöveg azt sejteti, hogy ha figyelmeztetés ellenére mégis kimondják a *lesz egy sör* kifejezést, valamilyen szankció követheti.

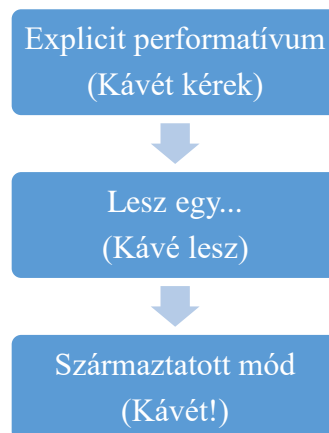
4. Ábra. *Kávét kérek, kávé lesz, Kávét!*



A fenti kép egy vendéglátóhely előtti tábláról származik, mellyel az alkalmazottak, azaz a potenciális társalgások hallgatói pozícióban lévő résztvevői egyértelművé tették, hogy a vásárló/beszélő, ha a következő kifejezésekkel fogalmazza meg a kérését (*kávét kérek, kávé lesz, kávét!*), akkor az árak is emelkedni fognak ebben a sorrendben. Érdekes, hogy az általam megfigyelt 4 kéréstípus között itt 3 szerepel: az explicit performatívum: *kérek egy kávét*; a lesz (egy): *kávé lesz*; a származtatott mód: *kávét!*; az explicit performatívum (*szeretnék kérni egy kávét*) kivételével. Úgy tűnik tehát, hogy a vendéglátásban hasonló átfedések vannak a kéréstípusok tekintetében, nagyjából ugyanazokat a kérésstratégiákat alkalmazhatják a beszélők. Egyben az is érdekes, hogy pont abban a sorrendben (fentről le) szerepelnek a táblán a kéréstípusok, ahogy a legudvariasabbnak véljük őket (ld. 21. Táblázat. Kéréstípusok

direktségi és udvariassági skálán c. táblázat a 69. oldalon – csak ott letről fel értelmezendő az udvariasság gradációja).

5. Ábra. A 4. Ábra. azonosítása a kéréstípusokkal



A legudvariasabb alak egy szmájlit (☺) is kapott a táblán, kiemelve, hogy ez a legelfogadhatóbb, leginkább preferált, esetleg legudvariasabb kéréstípus. Fontos megjegyezni továbbá azt is, hogy csak a származtatott módú, azaz a kávét! változatot látták el mondatzáró jellel (!), ezzel is valamilyen tudatosság révén a felszólítójelletet hangsúlyozva.

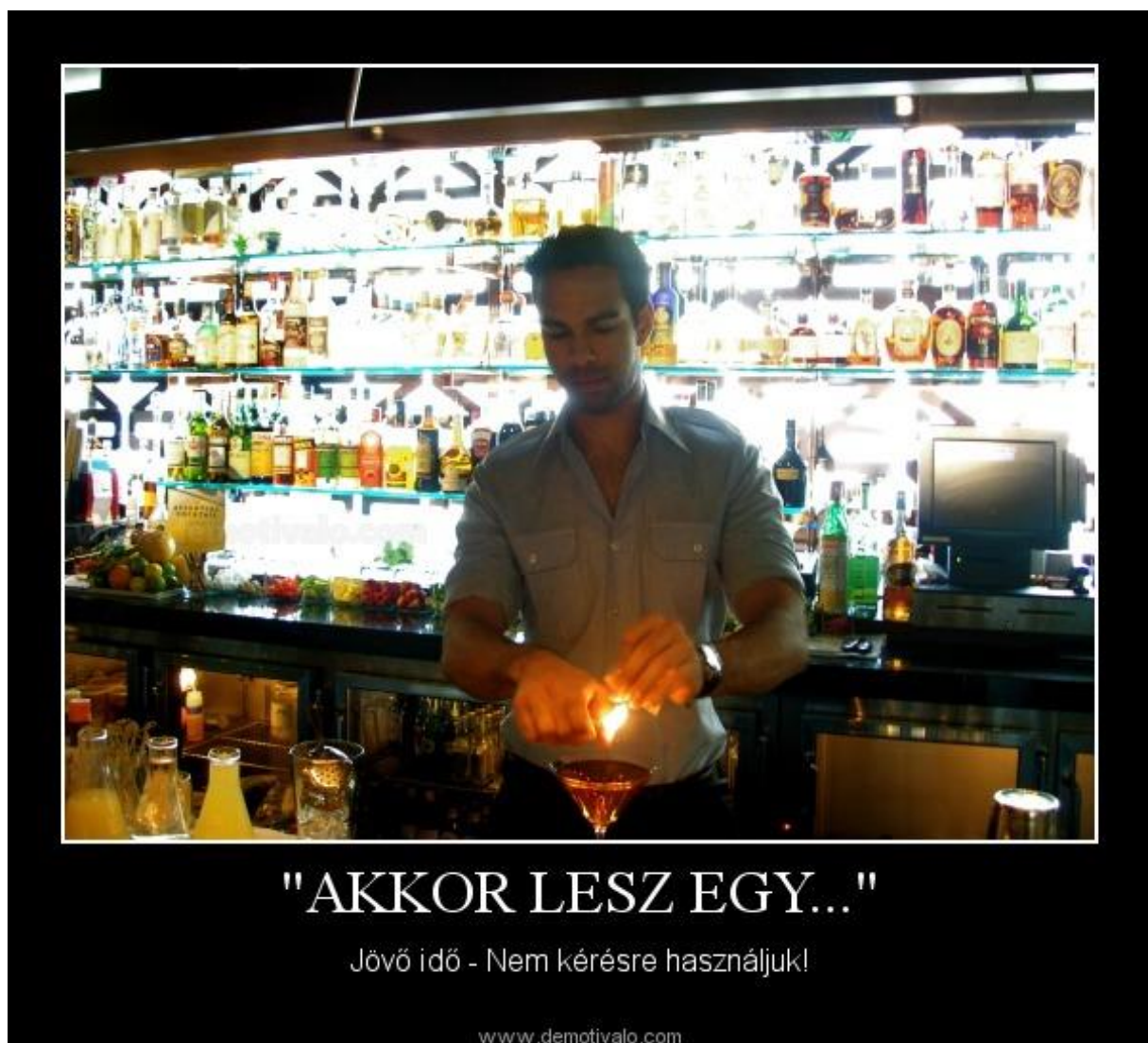
6. Ábra. *Maga azt jósolta, hogy lesz*



A fentebbi mém talán az egyik legérdekesebb a tartalmát tekintve. A párbeszéd szerint a hölgy – látván, hogy csak egy csésze kávé hozott a pincér, és azt sem neki – megkérdezi a pincért,

hol van a kávéja, mivel ő is kért egyet. Erre a pincér azt közli, a hölgy nem kért, hanem azt jósolta, hogy lesz, amihez pedig az ő jelenléte vagy segítsége nem szükséges. Ebből a példából is látszik, a hallgatók (alkalmazottak) milyen különféleképpen értelmezik a beszélők által kifejezett kérés beszédaktusokat. Valószínűleg ilyen párbeszéd vásárló és alkalmazott között intézményi keretek (vendéglátóhelyen például) között nem hangzik el, mivel az alkalmazottnak nem érdeke a vásárló negligálása, hiszen azzal az állását és a megélhetését kockáztatná. Ettől függetlenül a kép jól rávilágít arra, hogy nem egyértelműen tekinthető elfogadható kérést célzó formának a *lesz egy*.

7. Ábra. *Lesz egy*: jövő idő, nem kérésre használjuk



A 3-as számú ábrához kapcsolható ez a mém is, azzal a különbséggel, hogy ez explicitté teszi a *lesz egy* típusú kérés használatával kapcsolatos problémát. A *lesz* a mém szerint a jövő idő, nem pedig a kérés kifejezésére használatos. A kép központjában egy bárban dolgozó pincér áll, mely kijelöli a kontextust: ez a kéréstípus a vendéglátásban fordul elő.

8. Ábra. „Alpműveltség”



A kép egy pékségben készült, a szöveg ugyancsak az alkalmazottak, azaz a hallgatók vélekedését mutatja be egy kis pultra helyezett táblával, melyen azok a kifejezések szerepelnek, melyek mind az udvariasság kérdésre reflektálnak. Úgy vélik (az ott dolgozó alkalmazottak, vagy akik a szöveget-képet készítették), alpműveltségnek számít a köszönés és az elköszönés (*jó reggelt!; jó napot!; viszlát!*) – arról nem esik szó, hogy azokat először a vevők fejezik ki, vagy csak szeretnék a dolgozók, hogy reagáljanak az ő köszönésükre vagy elköszönésükre (a mozibüfében munkahelyi előírás volt az, hogy az alkalmazott köszönjön előre). További ilyen udvariassági kulcsszavak a *kérnék, szeretnék, legyen szíves, köszönöm*. Ezek a kulcsszavak

egyrészt a preferált kérés típusokra (*kérnék, szeretnék, legyen szíves*) is reflektálnak, másrészt arra is, hogy a kiszolgálást „illik” megköszönni.

9. Ábra. *Lesz egy* – Agresszió



Mind a két mém az előzőekhez képest agresszívabb tartalmat hordoz, a bal oldali kép az 1994-es, Quentin Tarantino által rendezett híres, kultikus *Ponyvaregény* című amerikai bűnügyi film egy jelenetét örökíti meg (melyet egyébként számtalanszor látni szöviccek és mémek forrásaként). Nem meglepő módon a jelenet vége az, hogy akire a pisztolyt szegezi a színész, meghal. Ez már komoly fenyegetés a *lesz egy* elhangzásának várható következményeként. A jobb oldali kép pedig azt vetíti elő, hogy porig égett a háza annak, aki azt mondta „*lesz egy sör*”, a válasz rá: „*nem lett*”, helyette leégett a ház. Nagyobb kontrasztot képez az agresszív képi tartalom kapcsán, hogy egy kisgyerek teszi hozzá azt, hogy *nem lett*, mintha ő intézte volna a háttérben látható katasztrófát is.

A *lesz egy sör* toposz az első és a hatos ábrán is visszaköszön, feltételezhető, hogy nem csak e termék kérésének gyakorisága szolgáltatja a háttérinformációt a képekhez, hanem van további ismert, a kortárs kultúrában is elterjedt változata a kérés típus megjelenítésének.

A Youtube nevű nyilvános videómegosztó webhelyen mintegy 35 ezer megtekintéssel szerepel egy zenei videó, melynek címe *Lesz egy sör*, előadója egy bizonyos Holtrészeg Fenci³³.

A szövegből kiragadok néhány idézetet, mely a *lesz egy* alkalmazásának „indokolatlanságát” taglalja:

³³ A videóklip URL-címe: <https://www.youtube.com/watch?v=Odw7bkQI0ik>

„Kérek szépen – mondd, mi olyan marha nehéz ebben? Töltsél má’, vagy adjál, mondom, mehetne ennél szebben. Eléd tettem, nem baj, hogy nincsen köszönöm, innentől kezdve egész este te leszel a k*csögöm.”

„Nem vagyok egy Harry Potter, úgy látom, ez meglep, figyelj, csiribúcsiribá b*zdmeg, nem lett...”

„Ez kezdettől rettentő, de egy-kettőt beoltasz, lesz egy kör... lesz egy Jéger... lesz egy sör... A lóf*szt!” (Refrén)

„Valóban lesz még egy? itt egy kis sörhab, elmélkedj! Lehet, hogy a felesedből is még egy két csepp mellémegey.”

„Tudom, tudom, lesz egy üveges ászok – csapolva. Mer’ az ostobaság manapság egy vonzó életstílus, hadd ismételtessem veled a *kérem szépen* rítust, mielőtt az előző pár sor a tudatodig hatolna...”

A dalszöveg egyrészt kitér arra, hogy miért nem egy udvariasabb, „szebb” formát alkalmaz kérésként a beszélő, például a *kérek szépen*-t, megjegyzi, hogy meg sem köszönik a kiszolgálást a vendégek, de ez szankcióval járhat – az italból elképzelhető, hogy egy-két csepp majd mellé megy (kevesebbet fog önteni a pultos).

A szöveg arra is reflektál, melyre fentebb én is kitértem, mintha a *lesz egy* használatával a kérés csak úgy, emberi közreműködés nélkül történne meg: „*csiribúcsiribá, nem lett*”. Ugyancsak erre utal a refrén is, melyben megfogalmazzák, ez a beszédaktus „*kezdetől rettentő*”, de egy-két így kérőnek „beszólnak” (*beoltasz*) emiatt: „*lesz egy sör – a lóf*aszt*”, tehát a *lesz egy* nem elfogadható.

A megnyilatkozástípussal szemben táplált minden ellenérzés ellenére van olyan tapasztalatom, amely azt is alátámasztotta, a fiatalabb nyelvhasználók semmi kivétnivalót nem találnak a *lesz egy* alkalmazásában. Részt vettem olyan magyarországi nyelvészeti konferencián, ahol a témámat bemutatva (és a *lesz egy* típusú kérést is részletesen tárgyalva) az előadásomat záró vitán rengeteg hozzászólást kaptam dominánsan fiataloktól arra vonatkozóan, hogy a *lesz egy* típusú kérés egy fiatalos, laza stratégia, teljesen elfogadhatónak találják, és egyáltalán nem vélik udvariatlannak. Ezekből a kommentekből is lehet épülni, hiszen nem csak az alkalmazott álláspontját kell megvizsgálnunk, hanem a random (és vendéglátásban nem dolgozó) értelmezőket is. Ennek feltárására irányultak további empirikus kutatásaim is, a kérdőívek fejlesztése, mellyel azt szerettem volna feltárni, hogyan értékelik és értelmezik magyar anyanyelvű random alanyok és mozialkalmazottak a kéréstípusokat.

4.5. Kiegészítő kutatások

4.5.1. Értelmező teszt (udvariasság)

Az empirikus vizsgálat kiegészítéseként, kísérleti jelleggel készítettem el online kérdőívemet 2016 őszén, melyet 21 magyar anyanyelvű alannyal teszteltem. Az értelmező teszt változatos életkorú (16–57 éves korig), 14 nő és 7 férfi részvételével készült, akik soha nem voltak mozialkalmazottak. Végzettségüket tekintve 2 fő 8 általános iskolai, 4 fő szakmunkás végzettségű, 2 fő érettségivel rendelkezik, 13 fő felsőfokú tanulmányokat folytatott (6 fő: főiskolai diplomával, 7 fő: egyetemi diplomával rendelkezik) – a kitöltők nagy része tehát végzettséggel rendelkezik, több mint fele felsőfokú tanulmányokat folytatott.

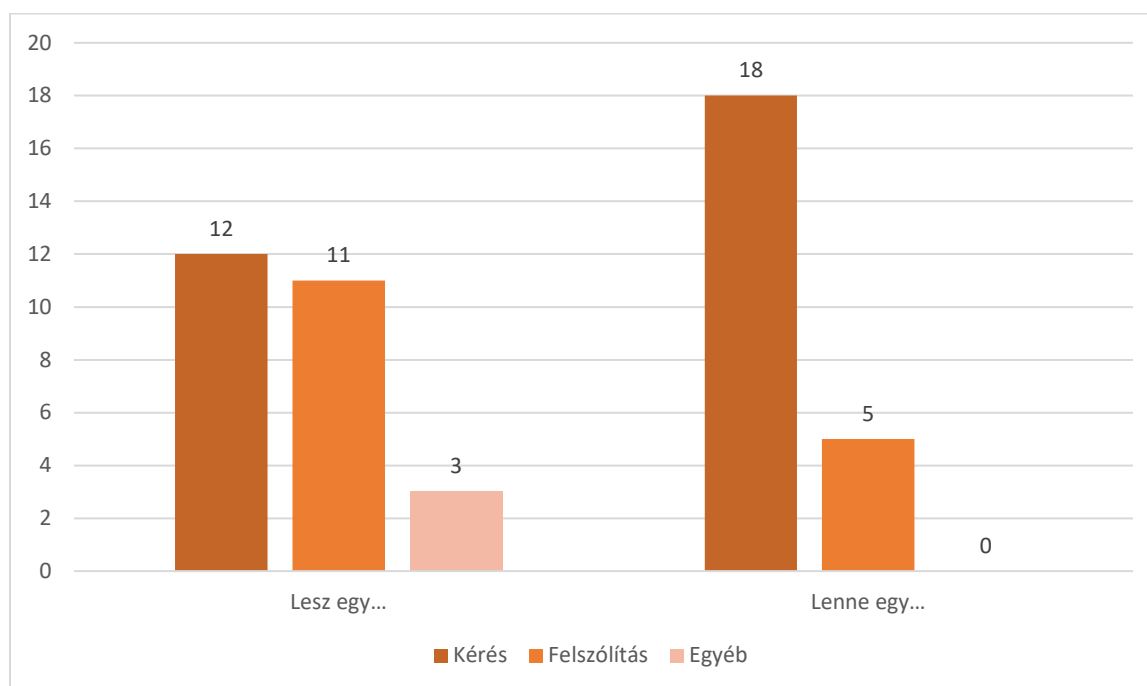
A teszt fejlesztése során a *lesz egy* típusú kérést két önálló típusként különböztettem meg, ezek a *lesz egy* és a *lenne egy* típusú kérések. A típusmegkülönböztetés célja az volt, hogy feltárjam: a résztvevők különbséget tesznek-e a két megnyilatkozás közt udvariassági fok (intenzitás) és jelentés szerint³⁴, melyet a feltételes módú forma alkalmazása sugall.

A kérdőívben arra a kérdésre, hogy *Mire utal a lesz egy – lenne egy megnyilatkozás?*, a válaszadók több általam megadott opciót is megjelölhettek (*kérés, felszólítás, egyéb, épsedig*), mivel nem akartam annak lehetőségét kizárni, hogy minden, számukra releváns jelentést meg tudjanak említeni, ne kelljen az egyes válaszokat priorizálni. Hiszen elképzelhető, hogy megtapasztalhattak már különböző szituációkat, mikor egyszer inkább felszólításnak, máskor kérésnek vélték a megnyilatkozást. Ingadozhat tehát, mikor vélik direktebbnek a *lesz egy – lenne egy* típusú kérést, a szerint, hogy inkább kérésnek, felszólításnak, esetleg közlésnek vagy utasításnak jelölték azokat. Ez, véleményem szerint a „head act” stratégiák (fő cselekvés) direktségi szintjével van összefüggésben (ld. 85. oldal, 29. Táblázat).

Ennek eredményeképp a *lesz egy* típusú kérés esetében a válaszadók mintegy fele-fele (12, illetve 11 válasz, ld. 112. oldal, 36. Táblázat) arányban értékelték a megnyilatkozás illokúciós erejét *kérésként* vagy *felszólításként*. Voltak továbbá olyan válaszadók is, akik a következőket fogalmazták meg az *Egyéb* kategória alatt: a *lesz egy*... lehet *közlés, utasítás*, illetve a *kérés és a felszólítás keveréke*, tehát a válaszokban is megjelenik a deklaratív mondatípus szerinti azonosítás, valamint a felszólító jelleg felismerése.

³⁴ A korpuszban a *lenne egy* típusú megnyilatkozásokat a *lesz egy* kéréstípus alkategóriájaként határoztam meg.

10. Ábra. Mire utal a *lesz egy – lenne egy* típusú kérés?



Ezzel szemben a *lenne egy* esetében 18-an kérésre utalónak, míg 5-en felszólításnak vélték a megnyilatkozást, más megközelítés, egyéb észrevétel nem történt. A *lesz egy* megnyilatkozástípus két változata közt tehát találunk némi eltérést az implikált jelentés kapcsán. A *lesz egy* a válaszadások alapján kérésre és felszólításra is utalhat, míg a *lenne egy* dominánsan kérésnek minősül, mintha megengedőbb kérési jelenséget írna le a feltételes módú forma, mely kevésbé hordoz felszólító jelleget.

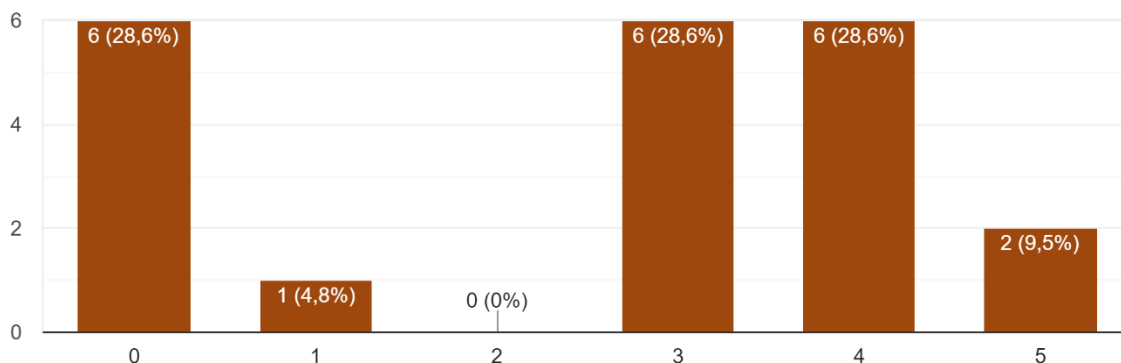
36. Táblázat. Mit jelent a *lesz egy – lenne egy* típusú kérés?

Típus	Kérés	Felszólítás	Egyéb
Lesz egy...	12	11	3 1 közlés 1 utasítás 1 kérés és felszólítás keveréke
Lenne egy...	18	5	-

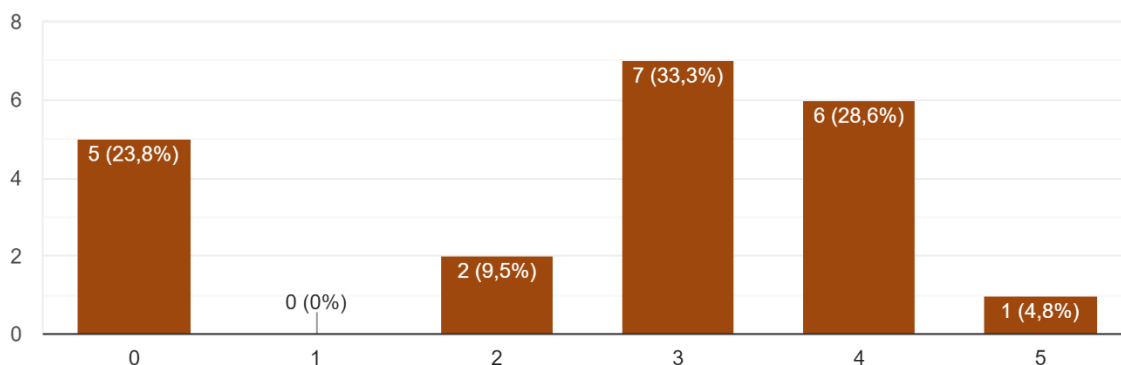
A kérdőívben az udvariasság mértékén kívül vizsgáltam a két megnyilatkozástípus alkalmazási gyakoriságát, valamint két további szempontra is kitértem: a kor és nem szerinti válaszmegoszlásra, valamint a lokációra is: a kitöltők szerint hol, milyen kontextusban lehet a leginkább találkozni e kéréstípusokkal.

Elsőként a megnyilatkozás végrehajtásának gyakoriságát elemzem.

11. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán Ön szerint mennyire gyakran hallani *lesz egy* megnyilatkozást?



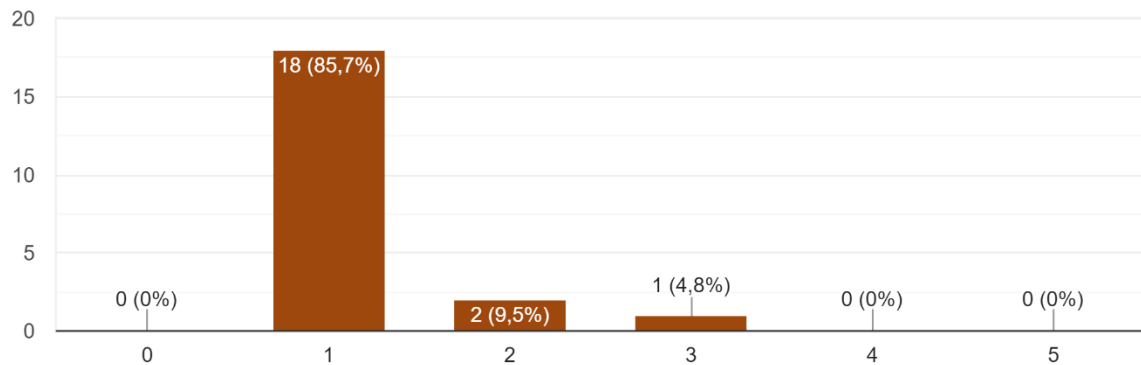
12. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán Ön szerint mennyire gyakran hallani *lenne egy* megnyilatkozást?



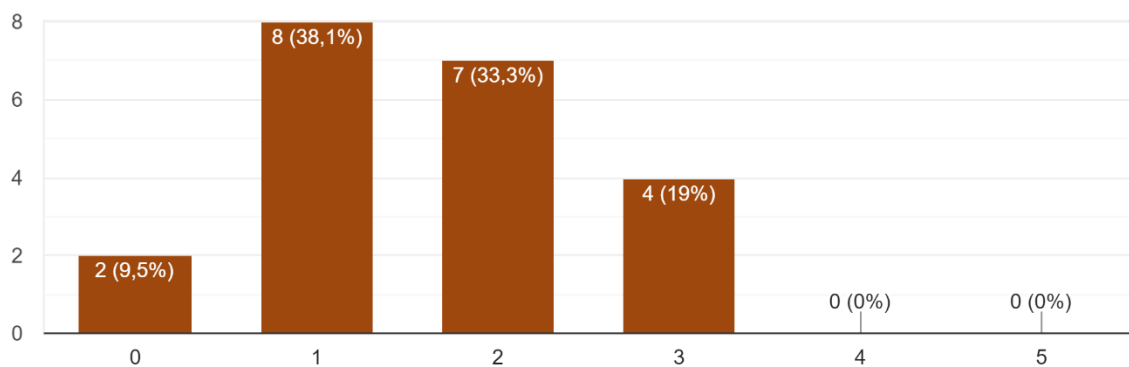
Gyakoriság tekintetében a teszt eredményei alapján megfigyelhető, hogy mindkét megnyilatkozásvariáns: a *lesz egy* és a *lenne egy* esetében szinte minden gyakorisági fokból érkezett válasz (ahol a 0 az egyáltalán nem hallotta még, az 1: nem gyakran hallani; 5: nagyon gyakran hallani), csaknem hasonló megoszlásban. Összességében elmondható, hogy jellemzően mindkét kérdésvariánst hallották, vagy ismertnek vélték a válaszadók, bár 6-an (*lesz egy*), illetve 5-en (*lenne egy*) egyáltalán nem hallották ilyen kontextusban a megnyilatkozás elhangzását. Ennek ellenére azt feltételezem, hogy nem csak a mozibüfében megfigyelt egyedi jelenséget írtam le, hanem az online teszt magyar anyanyelvű kitöltői is ismerik a kifejezéseket.

Az udvariasságot megvizsgálva ugyancsak egy 0–5-ig terjedő értékelő skálán értékelték a teszt kitöltői a *lesz egy*, illetve a *lenne egy* kérések udvariasságának mértékét.

13. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán mennyire tartja udvariasnak a *lesz egy kóla* megnyilatkozást?



14. Ábra. Egy 0–5-ig terjedő skálán mennyire tartja udvariasnak a *lenne egy kóla* megnyilatkozást?

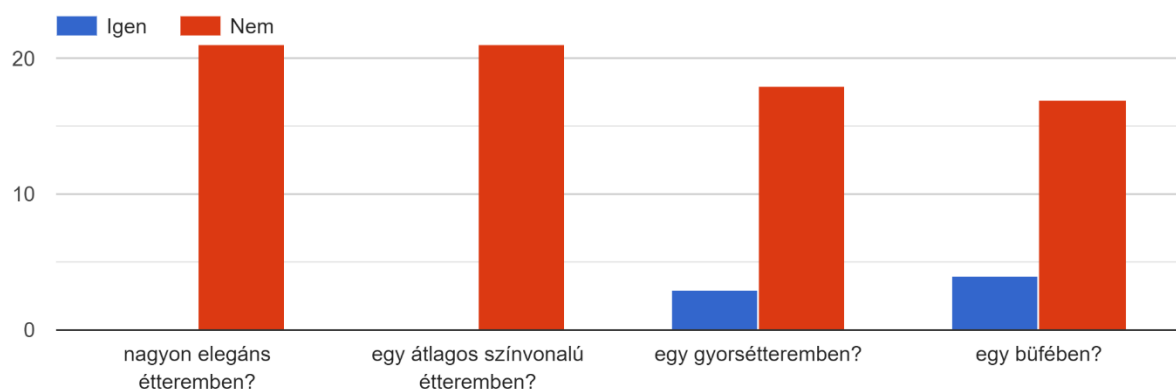


Az udvariasság megítélése a gyakoriságot vizsgáló kérdésre kapott válaszokhoz képest nagyobb különbségeket vázolt fel. A két kéréstípus udvariassági mértékének (intenzitásának) megítélésében nagyobb eltérések mutatkoztak meg. A *lesz egy*-et 18 válaszadó tartotta udvariatlannak egy olyan értékelő skálán, ahol a 0 jelöli a nem tudom/nem tudom eldönteni opciót; az 1 a skála negatív, míg az 5 annak pozitív pólusa. A *lenne egy* variáns a skálán a 0, azaz bizonytalanságra utaló válaszok mellett közepes értékeket is kapott (szemben a *lesz egy* változattal); így itt is enyhébb megítélést feltételezhetünk a válaszadások alapján a *lesz egy*

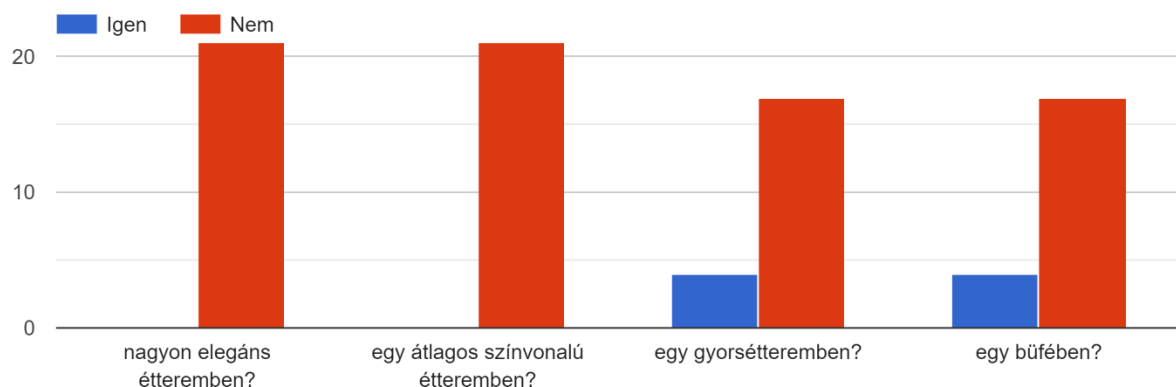
kéréshez képest. Mindebből arra következtethetünk, hogy a *lenne egy* kérdés udvariasabbnak tekinthető.

Lokációra adott válaszok: A kérdőívben aszerint, hogy hol hangozhat el a *lesz egy* és a *lenne egy* típusú kérdés – azaz a kontextus mennyire befolyásolja egy-egy kéréstípus végrehajtását, a következő általam felsorolt preferált kategóriák közül választhattak a résztvevők: 1. *Nagyon elegáns étterem*, 2. *Átlagos színvonalú étterem*, 3. *Büfé*, 4. *Gyorsétterem*. Mindkét kérésváltozatnál a kitöltők csak a *büfé* és a *gyorsétterem* esetében tudták elképzelni a *lesz egy* és variánsának elhangzását, mely alátámasztja a kontextusra és a szituációra vonatkozó feltevéseimet.

15. Ábra. Hol fogalmazná meg a *lesz egy* formával kérését az alábbi vendéglátóhelyek közül?



16. Ábra. Hol fogalmazná meg a *lenne egy* formával kérését az alábbi vendéglátóhelyek közül?



Nem véletlen, hogy épp olyan vendéglátóipari egységek változataiban kérnek tehát a *lesz egy* típusú kéréssel és változataival a vásárlók, ahol a szituáció részét képezi a sorban állás, a konvencionális értelemben vett nem-professzionális kiszolgálás: ahol pultnál történik a kérdés,

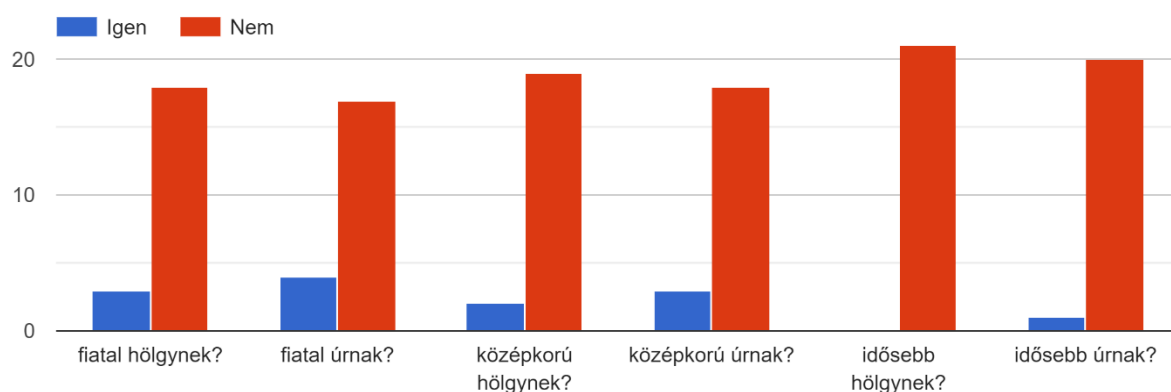
a kiszolgálás és fizetés egyaránt, ahol kötelező az egyenruha viselete, mindez pedig az adott, cégre jellemző uniformizált arculatban kap helyet.

E problémakörhöz kapcsolódik szorosan a kérdőív következő egysége is, melyben egy általam meghatározott szituációhoz rendeltem hozzá a személyt, akitől az adott kéréstípussal kérnénk. Több kategóriát soroltam fel, melyekből tetszőleges mennyiségű elemet választhattak a tesztalanyok: nemi eloszlás szerint, fiattól idősebbig. A *lesz egy* típusú kérés esetében a válaszadók fiatal férfitől és hölgytől, valamint középkorú úrtól kérnének így kizárólag – ahogy az az alábbi grafikonokon is látható.

17. Ábra. Megfogalmazná-e kérését/rendelését *lesz egy* kifejezéssel, különböző nemű és korú alkalmazottnak?



18. Ábra. Megfogalmazná-e kérését/rendelését *lenne egy* kifejezéssel, különböző nemű és korú alkalmazottnak?



A *lenne egy* esetében ismét engedékenyebbek a kutatás résztvevői, úgy tűnik, ez utóbbi típus sokkal inkább kortól és nemtől független kifejezés – szélesebb körben alkalmazható, bár ennek ellenére sem preferált kéréstípus.

A kérdőív végén arra is kértem tesztelőimet, hogy soroljanak fel általuk ismert kéréstípusokat a *lesz egy* és a *lenne egy* kérésen kívül. Nem meglepő módon dominánsan ugyanazokat a kéréstípusokat sorolták fel, melyeket magam is megfigyeltem mozibüfés alkalmazottként. Az alanyok közül sajnos nem mindenki válaszolt a nyitott kérdésre (13-an válaszoltak), azonban ezeket egy összefoglaló táblázatban mellékelem alább, egyben kategorizálom is őket az általam megfigyelt kérésstratégiák szerint.

37. Táblázat. 13 alany (a 21-ből) által megfigyelt kéréstípusok

Származtatott mód	Explicit/Beágyazott performatívum	Egyéb
<i>Gyakran hallani még a létige nélküli változatot, pl. egy kólát.</i>	<i>Szeretnék kérni.</i>	<i>Kö' kóla, geco? Ez hallottam, nem tudtam eldönteni, hogy vicc vagy nem.</i>
<i>Egy kólát, egy kóla.</i>	<i>Kérek szépen.</i>	<i>Adjon egy kólát. Egy kóla rendel.</i>
<i>Rendszeresen elmarad a kérem, legyen szíves. Pl: Egy kólát! 20 deka kolbászt!</i>	<i>Kérvék egy kólát.</i>	<i>Azt a kólát akarom.</i>
<i>Az óvodában is hallok naponta ilyen megnyilvánulásokat a kicsiktől, bár ők nem kólát kérnek, hanem csak annyit mondanak: „Vizet!” Erre én visszakérdezek: „Tessék?” – ezt addig játsszuk, amíg rá nem jön, hogy nem kért, hanem utasított.</i>		<i>Kóla van?</i>
		<i>Egy ismerősöm rendszerint így rendel: „Szabad kérjek egy...?”, ami nem csak</i>

*nyelvtanilag borzasztó,
hanem áhudvariaskodása
miatt is visszataszító.*

Lökj egy sört.

A tesztelők által megfigyelt és lejegyzett kéréstípusokat három kategóriába soroltam. Kettő ezek közül, a származtatott mód és az explicit performatívum a korpuszomban is megtalálható kéréstípusok, a kérdőívben szereplő válaszok közt találhatóak olyanok, melyek egyértelműen megfeleltethetőek voltak e kategóriáknak, ahogy az alábbi táblázatban is látható.

38. Táblázat. 13 alany (a 21-ből) által megfigyelt kéréstípusok (számadatok)

Kéréstípus	Példa	n	%
			(az összes 13 válaszból)
Származtatott mód	<i>Egy kólát.</i> <i>Egy kólát, egy kóla.</i> <i>Egy kólát! 20 deka kolbászt!</i> <i>Vizet!</i>	4	~30,77
Beágyazott performatívum/ Explicit performatívum	<i>Szeretnék kérni.</i> <i>Kérek szépen.</i> <i>Kérnék egy kólát.</i>	3	~23,08
Egyéb	<i>Kö' kóla, geco?</i> <i>Adjon egy kólát. Egy kóla rendel.</i> <i>Azt a kólát akarom.</i> <i>Kóla van?</i> <i>Szabadjak kérjek egy...?</i> <i>Lökj egy sört.</i>	6	~46,15

Az egyéb kategóriában érdekes, egyedi jelenségek is helyet kaptak, három ezek közül olyan kérdés, melyet interrogatívumként (*kóla van?; kö' kóla, geco?*) fejeztek ki, bár az egyik kérdéses, mennyire tekinthető „reális” adatnak (*kö' kóla, geco?*) – erre a korpuszomban nem volt példa. Van még egy érdekes példa az interrogatívumra mint kérésre, ez a „*szabadjak kérjek egy...?*” Maga a kéréstípus megfigyelője úgy fogalmazott, hogy ez a forma áludvariaskodása miatt visszataszító, és nyelvtanilag is borzasztó. A *szabad*, úgy gondolom, nagyon hasonló funkcióval bír, mint a *lesz*, azonban a *szabadjak* egy ragozott alak, a *kérjek* ugyancsak, redundancia áll fenn az igealakok kifejezésénél – a mondat agrammatikus. Mégis elhangzott ez a forma, valaki használta (vagy használja), tehát a pragmatikai funkciót betölti, bár grammatikailag nem elfogadható, nem jól formált mondat.

Van olyan megfigyelt kérdés továbbá – melyet később a konverzációs adatok elemzésénél magyarázok részletesebben –, mely ugyanazt a performatív igét tartalmazza, melyet a kérést megelőző (konvencionális) kérdésekben is felismerhetünk: *mit adhatok? – adjon egy kólát*. Természetesen a *mit adhatok?* kérdés, csak egy példa a konvencionális kérdéstípusra, nem tekinthető univerzálisnak.

A tesztalanyok által leírt kéréstípusok között szerepelnek továbbá olyan példák is, melyekben nem a kérésnek megfelelő performatív igével történik a kérés kifejezése:

– *adjon egy kólát*

– *egy kóla rendel*

– *kóla van?*

– *azt a kólát akarom*

– *lökj egy sört*

Úgy vélem, e példák egyedi jelenségek, 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpuszomban sem figyeltem meg olyan „head act” stratégiákat, melyekben a fentebbi igék szerepelnek (*adjon, rendel, van, akarom, lökj*). Mindenesetre e példák is alátámasztják, számtalan lehetőség áll rendelkezésünkre arra, hogy kérést fejezzünk ki.

Összefoglaló megállapítások

Kutatásom e részében a *lesz egy* típusú kérés bemutatására, elemzésére és értelmezése tettem kísérletet az általam fejlesztett értelmező kérdőív 21 magyar anyanyelvű random alanyának tesztelésével.

A teszt nem szignifikánsan ugyan, de alátámasztotta: a kérés intenzitására, kontextusára, szituációjára („mire utal”, udvariassági fok, lokáció, „kitől kérünk”) vonatkozó feltevéseimet, melyek az empirikus adatgyűjtés során már körvonalazódtak: nem számottevően ugyan, de különbség van a kétfajta megnyilatkozás (*lesz egy – lenne egy*) közt. Mindkét kérésvariáns, bár illokúciós erejét tekintve ingadozó jelentéssel bír, mégis a *lenne egy* változat a feltételes módú forma használata miatt enyhébb, kevésbé direkt, közvetlen, sokkal inkább kérésnek minősíthető és elfogadhatóbb az udvariasság szempontjából. Emellett szélesebb körben alkalmaznák e formát idősebb és fiatalabb alkalmazottaknak, szinte az összes általam felsorolt típusú vendéglátóhelyen, mint az ellentmondásosabb *lesz egy*-et.

Ezt a két kérésvariáns közti dichotómiát támasztják alá a válaszadók nyitott kérdésre adott szöveges értékelései is, melyre összesen 7 fő reagált. Az alábbi táblázatban ezeket emelem ki.

39. Táblázat. Egyéni válaszok a *lesz egy – lenne egy* típusú kérés megítéléséről

Kérésvariáns	<i>Lesz egy</i>	<i>Lenne egy</i> ³⁵
	<i>Rendkívül udvariatlannak tartom.</i>	<i>Az előzővel ellentétben nem tartom udvariatlannak ezt a formát, viszont nem is egy direkt kérés.</i>
	<i>Udvariatlan, sértő is lehet.</i>	<i>Az előzőnél kedvesebb, de nem használnám.</i>
Példák	<i>Kérem, köszönöm szavak hiányában ezt így sohasem használnám, véleményem szerint udvariatlan.</i>	<i>Hétköznapiokon megfelelő.</i>
	<i>A mindennapi interakcióim során nem használom, ugyanakkor nem mondanám azt, hogy teljes mértékben udvariatlan vagy durva lenne.</i>	<i><u>Kevésbé érződik felszólító jellegűnek:</u> kevésbé durva, mint az előző forma, ugyanakkor ezt a frázist sem használom a mindennapok során.</i>

³⁵ Mivel a kérdőívben az első kérdéssor a *lesz egy* változatra vonatkozott, a *lenne egy* szöveges nyitott kérdéseinek a válaszadók gyakran utaltak vissza „előzőként” a *lesz egy*-re.

<i>Tiszteletlen, felsőbbrendűséget fejez ki.</i>	<i>Ital rendelésnél, felsorolás közben elfogadhatóbb, más kontextusban udvariatlannak tartom.</i>
<i>Kissé degradáló.</i>	<i>Nem igazan magabiztos emberre jellemző, aki <u>próbál udvarias lenni</u>.</i>
<i>Udvariatlan formának tartom. De elképzelhető, hogy a pincér adja tovább a rendelést, és akkor már más a jellege.</i>	<i>Ez a mód <u>inkább bizonytalan, mint valódi kérés</u>. Ritkán jár közösségbe.</i>

Ahogy a fenti táblázatból láthatjuk, a legfontosabb kulcsszó a random értelmezők válaszaiban az *udvariasság* volt, illetve a differenciálás *udvarias* és *udvariatlan* forma között. Egy másik táblázatban összefoglalom azt is, hogy pontosan milyen megítélés kapcsolódik a *lesz egy* és a *lenne egy* variánshoz ezekben az egyéni példákban, mely a számadatokat is tartalmazza, hány válaszban jelenik meg az „udvariasság” kritériuma³⁶.

40. Táblázat. A *lesz egy* – *lenne egy* típusú kérés megítélése (számadatok)

Kérésvariáns	Megítélés	n	n össz.
Lesz egy...	<i>Udvariatlan</i>	5	7
	<i>Degradáló</i>	1	
	<i>Tiszteletlen, felsőbbrendű</i>	1	
Lenne egy...	<i>Nem udvariatlan, viszont nem is direkt kérés.</i>	1	7
	<i>Az előzőnél kedvesebb, de nem használnám.</i>	1	
	<i>Hétköznapi módon megfelelő.</i>	1	
	<i>Kevésbé durva, mint az előző (lesz egy).</i>	1	
	<i>Felsorolás közben elfogadható, más kontextusban udvariatlan.</i>	1	
	<i>Próbál udvarias lenni.</i>	1	
	<i>Inkább bizonytalan, mint valódi kérés.</i>	1	

³⁶ Az egyszerűség kedvéért a 39. Táblázat egyéni válaszait a 40. Táblázatban rövidítve közlöm, mely természetesen a válaszok fő gondolatát tartalmazza.

Három választ külön ki is emeltem, melyek további adalékot adtak a *lenne egy* kéréstípus megértéséhez.

„Kevésbé érződik felszólító jellegűnek: kevésbé durva, mint az előző forma, ugyanakkor ezt a frázist sem használom a mindennapok során.”

A fenti idézetben az előző forma természetesen a *lesz egy* típusú kérésre vonatkozik, a tesztelő egyértelműen megkülönbözteti előbbi formától a *lenne egy*-et, kevésbé véli durvának, felszólító jellegűnek (vagyis direktnek), ettől függetlenül nem szívesen fejezne ki így ő maga sem kérést.

Két válasz is érkezett arra vonatkozóan, milyen ingadozó jelentés társítható a *lenne egy* forma alkalmazása során.

*„Nem igazan magabiztos emberre jellemző, aki próbál **udvarias** lenni.”*

„Ez a mód inkább bizonytalan, mint valódi kérés. Ritkán jár közösségbe.”

Az adatközlők úgy vélik, a személy, aki ezzel (*lenne egy*) a stratégiával fogalmazza meg kérését, bizonytalan (vagy nem magabiztos), kísérletet tesz az udvariasságra, azonban ez nem teljesül, rossz benyomást kelt.

Összességében elmondható, hogy a 21 random alany – bár ez a részvételi arány, szám csekélynek minősül általános megállapítások tételére – részvételével végzett tesztelés eredménye az, hogy nem tekinthető sem preferált, sem udvarias kérésnek a *lesz egy* és annak változata, a tesztalanyok inkább kerülik alkalmazását.

A tesztalanyok továbbá a *lesz egy* típusú kéréseken kívül több egyéb kérést leírtak, melyek közül hatot (ld. 38. Táblázat) az általam megfigyelt két kéréstípusként (származtatott mód és explicit performatívum) azonosítottam. Emellett három interrogatívumként végrehajtott kérést is lejegyeztek, melyekre azonban a korpuszomban nem volt példa, valamint egyéb kéréstípusokat, melyekben a kérésnek megfelelő performatív ige helyett más igét használtak (*adjon, akarom, van, lökj*).

4.5.2. Értelmező teszt (attitűd, udvariasság)

2017 nyarán, a fejlesztett 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpusz, továbbá a 21 magyar anyanyelvű alannyal elvégzett értelmező teszt alapján egy új kérdőívet állítottam össze olyan, szintén magyar anyanyelvű (6 nő, 2 férfi) 24–27 éves mozialkalmazottak számára, akik ugyanabban az egységben dolgoztak (Cinema City Pécs), ahol a felmérésem is készült. Ebben arra kértem a 8 résztvevőt, hogy töltsék ki a nyelvhasználati online kérdőívet, mely a vásárlók

kérési szokásait, valamint az eladók (mozialkalmazottak) és a vásárlók kommunikációs stratégiáit vizsgálta a mozibüfés kérési szituációban, mindezt az eladók szemszögéből megközelítve.

A kérdőív felépítése három egységből állt, az általános adatok (nem, kor, végzettség, munkatapasztalat), a kéréstípusok és kommunikációs stratégiák ismertetéséből, a *lesz egy – lenne egy* közötti különbségtétel elemzéséből állt. Ezeken belül a kérdőív négy fő kutatási szempontot foglalt magába:

1. Milyen kommunikációs stratégiákat követ az alkalmazott (hogyan köszön, hogyan kérdez, hogyan reagál a vásárló kérésére)?
2. Hogyan értékeli saját eladói hozzáállását és a vásárlók attitűdjét?
3. Hogyan ítéli meg az udvariasság mértékét egyes kérési beszédaktusokban?
4. Különbséget tesz-e a *lesz egy, lenne egy* kérésvariánsok között?

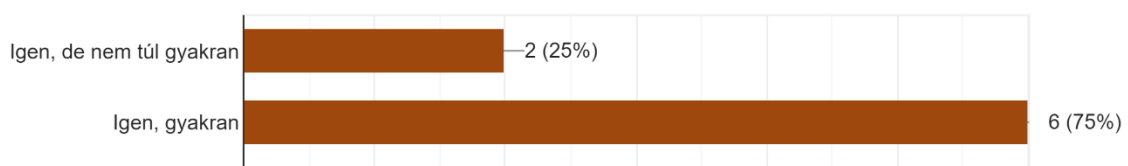
A kutatásban részt vevő alanyok mindegyike tanuló volt, aki diákmunkaként végezte akkor a mozibüfés tevékenységét, a legalacsonyabb iskolai végzettségű személy érettségivel rendelkezett, míg a legmagasabb végzettségű MA-diplomával. A diákmunkások legalább egy, maximum négy éve dolgoztak az adott moziban, 4 főnek volt már az itteni munkavégzésén kívül is eladói tapasztalata, 4 főnek ez volt az első munkahelye, ahol kiszolgálással, „vendéglátással” foglalkozik – összességében tehát tapasztalt dolgozókról beszélhetünk minden adatközlő esetében.

Az elsődleges kommunikációs stratégiák (köszönés) tekintetében összességében elmondható, hogy minden alkalmazott előre köszön, napszagnak és életkornak megfelelően.

(21) fiatal: tegezés – hello, szia/sztok; középkorú, idős: jó napot, jó napot kívánok

A mozialkalmazottak 75 százaléka (6 fő) szerint azonban a vásárlók gyakran nem viszonzják a köszönést, 2 fő szerint ez a jelenség előfordul ugyan, de nem túl gyakran.

19. Ábra. Elő szokott Önnel fordulni, hogy a vásárló nem üdvözli Önt viszont, nem köszön vissza?



Arra a kérdésre, hogy „*általában Ön hogyan kérdez rá a vendég vásárlási szándékára? (pl. mit adhatok, miben segíthetek, stb.)*”, a következő válaszokat adták:

- (22) Mit adhatok?
 (23) Tessék! Miben segíthetek? Parancsolj, mit adhatok?
 (24) Én leginkább a „mit adhatok” kérdést teszem fel, de sokan meg sem várják a kérdést.

Mint láthatjuk, mindhárom válaszban szerepel a *mit adhatok?* kérést megelőző kérdés, melyeket a mozialkalmazottak használnak arra, hogy rákérdezzenek a vásárló szándékára. Ez az eredmény számomra azt is sugallja, hogy a *mit adhatok?* tekinthető egyfajta ismert és gyakori formának, melyet később a leggyakoribb kérést megelőző kérdéseket vizsgáló, 50 fővel végzett értelmező tesztelésem is alátámasztott (saját alkalmazotti tapasztalataim mellett) (ld. 138–139. oldal 46. Táblázat). Az online kérdőív során megkérdeztem a kutatásban részt vevő alkalmazottaktól, hogy melyek a leggyakoribb kérésre utaló megnyilatkozások, melyeket a vásárlók fogalmazznak, fogalmaztak meg. Több példát is megadhattak, így az egyes példákat először a kéréstípusok szerint azonosítottam, majd e stratégiák gyakoriságát jelöltem az alábbi táblázatban, az összes (16 darab) egyéni válasz típusonként való százalékos megoszlásával.

41. Táblázat. A mozialkalmazott által megfigyelt kéréstípusok

Kéréstípus	Példa	n	%
Explicit performatívum	<i>kérek</i>	5	50
	<i>kérnék</i>	2	
	<i>kérek szépen</i>	1	
Beágyazott performatívum	<i>szeretnék kérni</i>	3	18,75
Lesz egy...	<i>lesz egy</i>	3	31,25
	<i>lenne egy</i>	2	

A mozialkalmazottak szerint a leggyakrabban elhangzó kéréstípus az explicit performatívum (8 példa), azon belül is a *kérek* performatív igével elhangzó megnyilatkozások (5 példa). Ez egybeesik az általam fejlesztett korpusz adataival is, miszerint a leggyakoribb „head act” kérésstratégia az explicit performatívum.

További érdekes kéréstípusokat is említettek (ezek mind egy-egy példa), melyeket én az adatgyűjtésem során nem figyeltem meg:

– *kellene...*

– *adj egy...*

– *jöhet egy...*

– *mit ajánl?*

– *kaphatnék?*

Van olyan példa a felsoroltak között, mely kérdésként artikulálja a kérést (*mit ajánl?*; *kaphatnék?*), illetve olyan igéket is látunk (*adj, jöhet, kellene*) a „head act” stratégiában, melyek ugyancsak nem a kérésnek megfelelő performatív igét foglalják magukba.

Az attitűd elemzésénél elsőként arra kérdeztem rá, hogy: „*hogyan minősíti Ön saját eladói attitűdjét általánosságban?*” Többnyire pozitívan értékelték a válaszadók saját hozzáállásukat a munkakörből adódó kérészi szituációhoz és a vendégekhez. Néhány választ kiemelve:

(25) Kedves, udvarias, segítőkész, vidám, de ha valaki beszél, totális ellentéte.

(26) Én személy szerint jó eladónak tartom magam, nincs hová fejlődnöm.

(27) Kedves és türelmes eladónak tartom magam, azonban az évek során a „sérelemeim” nőttek, így a mosoly az arcomról eltűnik és alkalmazkodom olykor a vásárló attitűdjéhez.

(28) Nagyon udvarias vagyok, a negédességet kerülöm. Ha megsértenek, udvariatlanok velem, abban az esetben hűvös leszek, lehetőleg minimalizálom a vásárlóval való kommunikációt.

Ezt azért tartottam fontosnak vizsgálni, mivel felmerülhet annak a kérdése is, hogy talán az alkalmazottak nem megfelelő attitűdje meghatározza azt is, hogy milyen válaszokat (udvarias, direkt pl.) adnak a vásárlók, azaz a beszélők reakcióként. Összefüggés lehet továbbá a között is, hogy milyen kérdés előzi meg a kérés kifejezését – bár az alkalmazottak válaszai alapján úgy tűnik, kellően motiváltak, pozitívak a vásárlókkal és a munkavégzéssel kapcsolatban, így az esetleges udvariatlanság a vásárlók részéről más okból történik.

Ezt követően arra kértem az alkalmazottakat, hogy említsenek a vásárlóktól pozitív és negatív kérésre utaló megnyilatkozásokat. Pozitívnak általában a kérésnek megfelelő performatív igével (*kér*) történő megnyilatkozásokat tartották felsorolásaikban: *kérek, kérnék, szeretnék*

kérni, kérek szépen egy..., melyeket én a prototipikus kérésre utaló ige alkalmazása miatt a 2. direktségi szintbe (kevésbé direkt) soroltam (ld. 85. oldal, 29. Táblázat).

Negatív megnyilatkozástípusnak értékelték ezzel szemben dominánsan a *lesz egy-gyel*, és a *származtatott móddal* (performatív ige nélkül: *kettőt!*) (ld. 1. direktségi szint, 85. oldal, 29. Táblázat), és egyéb nem a *kér* igével történtő kéréseket (*adj, kell, kellene, jöhet*):

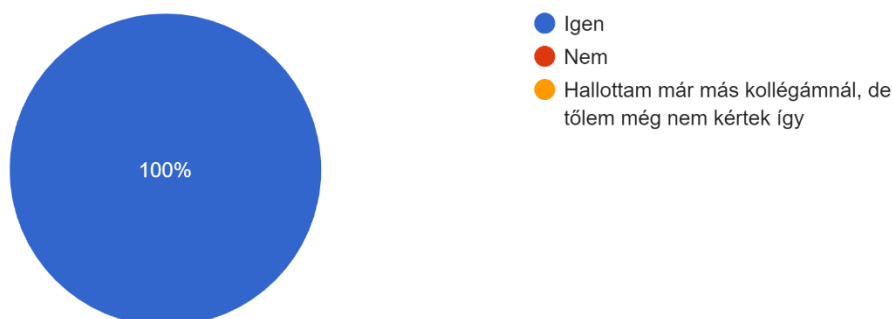
42. Táblázat. Pozitív és negatív példák a kéréstípusok szerint

Típus	Példa +	Példa -
Explicit performatívum	<i>kérek, kérnék, kérek szépen</i>	-
Performatívum \neq kér	-	<i>adj, kell, kellene, jöhet egy</i>
Beágyazott performatívum	<i>szeretnék kérni</i>	-
Származtatott mód	-	<i>kettőt gyorsan; „körítés nélkül maga a termék”</i>
Lesz egy	-	<i>lesz egy...</i>

A következő kérdés arra irányult az értelmező tesztben, hogy a kitöltő hallotta-e már a *lesz egy*, illetve a *lenne egy* típusú kérést vásárlójától, fogalmaztak-e már meg neki e módon kérést, egyáltalán tesznek-e különbséget a két változat között.

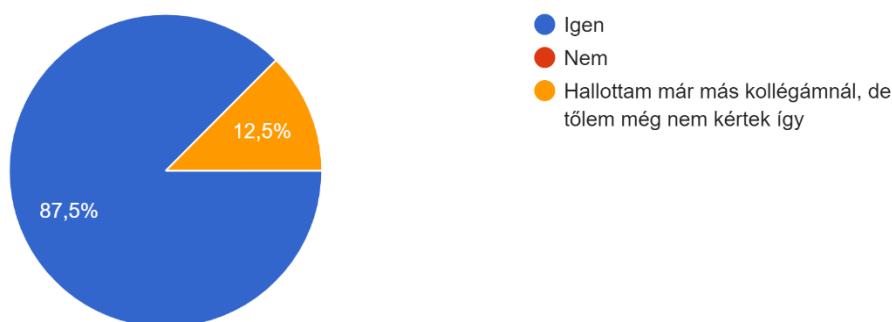
A *lesz egy* típusú kérés esetében az alábbi kép önmagáért beszél, mindegyik adatközlő felismerte a megnyilatkozást, hallotta már vásárlójától.

20. Ábra. „Lesz egy kóla.” – Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?



Ismét megkülönböztetve tehát a *lenne egy* típust a *lesz egy* típusú kéréstől, megfigyelhető, hogy a mozibüfés alkalmazottak is egyértelműen megkülönböztetik a két stratégiát, továbbá egy fő más kollégájánál hallotta már a kifejezést, azonban tőle még nem kértek így.

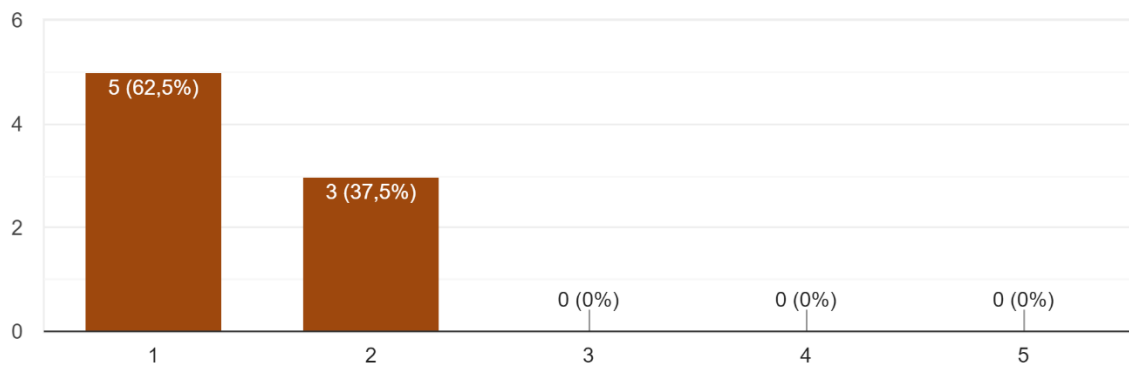
21. Ábra. „*Lenne egy kóla.*” – Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?



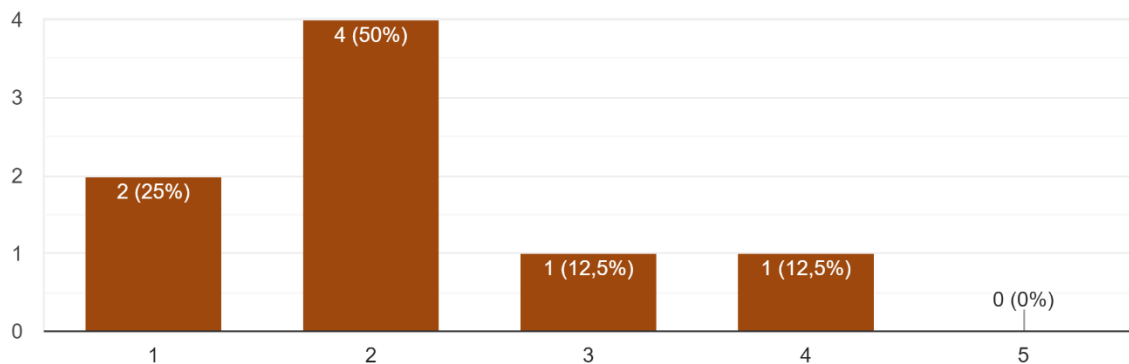
Az udvariasság megítélését is vizsgáltam a *lesz egy* két variánsánál a mozibüfés alkalmazottak szempontjából, a 21 random magyar anyanyelvű értelmező válaszaival egybevágó eredményeket kaptam itt. A mozialkalmazottak szintén különbséget tettek a *lesz egy* és a *lenne egy* között, ez utóbbit megengedőbbnek, udvariasabbnak vélték egy olyan értékelő skálán, ahol az 1 a nagyon udvariatlan, az 5 a nagyon udvarias érték³⁷.

³⁷ Az előző, 21 fő részvételével készült tesztben a hasonló, udvariasságot vizsgáló értelmező skálákon megadtam 0 értéket is, mely a „nem tudom/nem tudom eldönteni” opciót jelöli. Ettől a mozialkalmazottak esetében eltekintettem, mivel úgy véltem, a mozibüfés kérési szituáció „aktív” résztvevőiként ők pontosabban meg tudják ítélni a *lesz egy/lenne egy* megnyilatkozás udvariasságának mértékét tapasztalataik alapján.

22. Ábra. Egy 1–5-ig terjedő skálán mennyire értékeli a *lesz egy kóla* megnyilatkozást udvariasnak?



23. Ábra. Egy 1–5-ig terjedő skálán mennyire értékeli a *lenne egy kóla* megnyilatkozást udvariasnak?



Udvariasabbnak vélte egy-egy válaszadó tehát a *lenne egy* változatot. Mint látható, 1-től 4-ig terjedt a skála, melybe a *lenne egy* változatot illesztették, szemben a *lesz egy-gyel*, mely nagyon (1) és egy kicsit kevésbé (2) udvariatlan.

A mozialkalmazottakat a *lesz egy* és a *lenne egy* típusú kérdés nyitott szöveges értékelésénél arra kértem, hogy mondják el véleményüket a két megnyilatkozástípusról.

43. Táblázat. A *lesz egy* és a *lenne egy* megkülönböztetése a mozialkalmazottak válaszai alapján

Kérésvariáns	Lesz egy	Lenne egy
Példák	<i>Faragatlan és személytelen.</i>	<i>Udvariasabb véleményem szerint, mint a lesz egy.</i>
	<i>Udvariatlannak tartom, de legalább lényegre törő. Nem kell még 5 percig várni, míg ott végiggondolja az életét és végre választ valamit.</i>	<i>Ugyanazt gondolom, mint a „lesz egy” esetében, kicsit talán enyhít rajta a feltételes módú használat.</i>
	<i>Nagyon személytelen kéréstípus, nem is igazán minősül kérdésnek, inkább felszólítás. A vásárló ezzel a személytelen hangvétellel is jelzi, hogy az egyenruhában dolgozó alkalmazottat csak „ennyibe” veszi.</i>	<i>Kevésbé határozott, ami az udvariatlanság mellett még külön zavaró lehet, főleg csúcsforgalom idején.</i>

A fentebbi értékelő skálán kapott értékekkel megegyező válaszokat kaptam: udvariatlanabb, kevésbé elfogadható változat a *lesz egy* a variánsával szemben, bár az mindkét típusnál megegyezett, hogy személytelennek tartják az alkalmazottak, ha ezekkel a formákkal kérnek a vásárlók. Az alábbi táblázatban az egyéni válaszok „kivonata” (rövidítései) látható – a nyolc mozialkalmazottból csak hatan válaszoltak erre a nyitott kérdésre.

44. Táblázat. A *lesz egy* és *a lenne egy* megkülönböztetése a mozialkalmazottak válaszai alapján (számadatok)

Kérésvariáns	Megítélés	n	n össz.
Lesz egy...	<i>Faragatlan és személytelen.</i>	1	3
	<i>Udvariatlan, de lényegre törő.</i>	1	
	<i>Nagyon személytelen, inkább felszólítás.</i>	1	
Lenne egy...	<i>Udvariasabb, mint a lesz egy.</i>	1	3
	<i>Ugyanaz, mint a lesz egy. Enyhít rajta a feltételes mód.</i>	1	
	<i>Kevésbé határozott, zavaró, udvariatlan.</i>	1	

Volt továbbá olyan alkalmazott, aki bár udvariatlannak tartja a *lesz egy* típusú kérést, azt is hozzáteszi, hogy legalább lényegre törő, nem kell sokáig várni, míg választ a vendég:

„Udvariatlannak tartom, de legalább lényegre törő. Nem kell még 5 percig várni, míg ott végiggondolja az életét és végre választ valamit.”

A 2000 megnyilatkozásból álló korpuszom adatai egyértelműen alátámasztják, hogy jelentős mértékben alkalmazzák a vásárlók a *lesz egy* típusú kéréseket. Adott ez által a kérdés, ha mindenki ilyen udvariatlannak és nem elfogadhatónak tekinti e formát, miért terjedt el?

A mozibüfézés kérészi szituációban elhangzó megnyilatkozások esetében a relevancia meghatározó kérdés (Sperber–Wilson 1995: 125), hiszen a vásárló célja, hogy minél gyorsabban, minél kisebb feldolgozási erőfeszítéssel, maximális hatékonyságot érhessen el a megnyilatkozás által, azaz minél hamarabb juthasson ételhez-italhoz a szándékai szerint. Ez a magyarázat talán arra is, hogy a gyűjtött mintában (a korpuszban) miért fordulnak elő olyan nagy számban a származtatott móddal történő kérések, illetve a deklaratív – vagy értelmezéstől függően felszólító jellegű *lesz egy* típusú kérések. Az udvariassági formák használata (*kérek, legyen kedves* – mint a *please*) valószínűleg növelik az erőfeszítést, ezért történhet meg a redukciójuk, bár a hatékonyság nem feltétlenül csak a vásárló érdeke, hiszen volt olyan alkalmazott, aki megfogalmazta, akkor alkalmazzák a *lesz egy* formát, ha „lényegre törőek” akarnak lenni a vásárlók.

Másrészt, ha abból indulunk ki, hogy a megnyilatkozások nem csak nyelvi formák, hanem viselkedésformák is, megfigyelhető, hogy ebben a szituációban milyen gyakorisággal utánozzák egymást a sorban álló vásárlók, mely életkorbeli összefüggést is mutat: a fiatalok hajlamosabbak „lazább” stratégiákat (*lesz egy kóla, egy popcorn!*) alkalmazni, látván, hogy az

alkalmazott maga is korabeli. Megfigyelhető az is, hogy amint sor alakul ki az egyes pultoknál várakozva, főként a fiatalok egymást hallva, megjegyezve, vagy épp utánozva az adott kérés formulát, ugyanazt fogják alkalmazni, vagyis egymás után sorban ugyanazzal a formával hajtják végre a kérést. Ami főként a *lesz egy*-nél érdekes.

Úgy vélem azonban, hogy a *lesz egy* és variánsa alaposabb vizsgálatához még további tesztelés és még több kérés-központú társalgási szituáció megfigyelésére lenne szükség.

Összefoglaló gondolatok

E kutatásban arra tettem kísérletet a 8 fiatal magyar anyanyelvű mozialkalmazottnak összeállított kérdőív alapján, hogy a mozibüfés kérés szituációt nem csak a saját szemszögemből, más alkalmazott segítségével is mélyebben megismerhessem. Ehhez hozzátartozott a köszönés- és kérésstratégiák vizsgálata; a *lesz egy* és a *lenne egy* formák megkülönböztetése, udvariassági mértékének megítélése; egyéb kéréstípusok értékelése, valamint saját eladói hozzáállásuk és a vásárlók attitűdjének bemutatása.

E néhány (8) értelmező válaszai kapcsán is beigazolódtak saját feltevéseim, miszerint a mozialkalmazottak körében sem preferált formák a *lesz egy* és a *lenne egy*; a *lenne egy* alakot továbbá ez esetben is enyhébbnek, kevésbé direktnek (sőt olyakor bizonytalannak) vélték a mozialkalmazottak. A leggyakoribb, egyben legudvariasabb „head act” stratégiának (explicit és beágyazott performatívum) azokat tekintették, melyek a kérésnek megfelelő performatív igével (pl. *kérek*) vagy annak módosult változatával (pl. *szeretnék kérni*) történtek. Mindezen eredmények összhangban vannak a 21 értelmező tesztelő válaszaival is. Leírtak továbbá olyan kéréstípusokat is, melyeket én a 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpuszomban nem jegyeztem le, melyek nem a prototipikus kérésnek megfelelő igékkal történtek (*adj, jöhet, kellene*), illetve olyan formákat, mellyel a kérés interrogatívumként hangzott el (*mit ajánl? kérhetnék?*). Összességében az alkalmazottak saját eladói attitűdjük kapcsán azt fogalmazták meg, hogy hozzáállásuk megfelelő, pozitívan állnak a munkavégzéshez és a vásárlókhoz is. Az ő attitűdjük tehát nem oka annak, hogy a vásárlók udvariatlan kérésformákat (*adj, jöhet, lesz egy, kellene* stb.) közölnek, illetve nem reagálnak a köszönésre, nem köszönik meg a vásárlást, annak ellenére tehát, hogy az alkalmazott (munkahelyi) kötelezettsége előre köszönni, és a vásárlást megköszönni. Ezekre ugyan nem nagy gyakorisággal, de akadtak példák az értelmező tesztben. Nincs tehát összefüggés a között – eddigi vizsgálataim alapján –, hogy a kérést megelőző kérdés implikálna nem preferált választ, például udvariatlannak tekintett kérést (*jöhet egy...; kellene egy...*).

Továbbgondolva az értelmező teszt ez utóbbi eredményeit, arra a következtetésre jutottam, hogy a kérést mint beszédaktust egy más keretben is szükséges lenne megvizsgálni. A társalgáselemzés lehetőséget adna arra, hogy ne csak a beszédaktust önmagában, hanem a teljes mozibüfés minitársalgásban, vagy egy adott társalgási fordulóban vizsgáljam meg. Ez a forduló legfőképp a kérést és az azt megelőző kérdést foglalja magában, mellyel a következő fejezetben foglalkozom.

4.6. A kérés társalgáselemzési vetülete

E fejezetrészben a kérés mint beszédaktus vizsgálatát a társalgáselemzés (Conversation Analysis) keretében mutatom be, mely jól illeszkedik 2016-ban kezdődött kutatómunkámhoz, melyben mozibüfés diskurzusokat figyeltem meg alkalmazottként, és egy 2000 megnyilatkozást tartalmazó korpuszt fejlesztettem. A kutatás alapvető célja a magyar nyelvben, e különleges szituációban előforduló kéréstípusok összegyűjtése és elemzése volt. Ezt kívántam folytatni egy más, a mozibüfés interakció egészére vonatkozó megközelítésből a társalgáselemzés segítségével, hiszen a beszédaktus végrehajtásánál nem csak az a kérdés, hogy maga a kérést célzó megnyilatkozás hogyan hangzik el, hanem az is, mire válasz az adott kéréstípus vagy -stratégia, azaz milyen kérdés előzi meg a választ, hiszen a kommunikáció, a társalgás lényege az is, hogy az újra és újra létrejöhessen (Schlegloff–Sacks 1973).

Mindennek részletes vizsgálata érdekében összeállítottam egy olyan online kérdőívet is, melyben a magyar anyanyelvű, változatos korosztályú (21–60 év között) alanyokat (50 fő), arra kértem, értékeljék az általam felsorolt, gyakorinak vélt kérést megelőző kérdéstípusokat. Ennek célja a jellemzően kérést implikáló kérdésfajták összegyűjtése volt.

Kutatásom arra irányult, hogyan épül fel egy társalgási forduló (kérdés–válasz) a mozibüfében, milyen tényezők alkotják e forduló szabályait, és hogyan lehet úgy ábrázolni a kérést, hogy közben a társalgás több tényezőjére is reflektálni lehessen a különböző kéréstípusok bemutatása és elemzése mellett.

A kutatás elméleti keretét három irány határozza meg: a beszédaktus-elméletek, az udvariassági elméletek, valamint a társalgáselemzés összevetése. Ezek közül e fejezet szempontjából a legfontosabb a társalgáselemzés vizsgálata, azonban néhány gondolatot kiindulási pontként az előbbi kettőről is meg kell osztani.

A beszédaktus-elmélettel (Searle 1976; Grice 1975; Bach–Harnish 1979, Flöck 2016) kapcsolatban fontos ismét megjegyezni azt, hogy egy olyan elméleti megközelítés, melynek fő

kérdése, hogyan lehetnek sikeresek a beszédaktusok a beszélő szellemi képességeihez, állapotaihoz viszonyítva. A performancia helyett azonban a fókuszban sokkal inkább a kompetencia áll: meglepő módon bár beszédaktus (*speech act*) az elmélet elnevezése, mégis kevésbé vizsgálja a nyelvet az interakciók (*interaction*) során (Walker 2013: 461). Az udvariassági elméletek pedig azt tematizálják (Brown–Levinson 1987; Watts 2003), hogyan lehet összekapcsolni a nyelvhasználatot a társas érintkezés elméleteivel; mik a beszélők motivációi indirekt beszédaktusok alkalmazásánál.

Mind a két elméleti megközelítésben találhatunk olyan elemzési szempontokat, melyek segítséget nyújtanak a megfigyelt jelenségek leírásához. Például milyen kéréstípusokat és -stratégiákat lehet leírni és kategorizálni (Blum-Kulka–Ohlstein 1984, Szili 2002), hogyan lehet egyes beszédaktusokat, vagy olyan gyakorta elhangzó, ám homályos referenciájú megnyilatkozásokat megérteni, mint a *Lesz egy kóla (!/)*. A *lesz egy* közvetett beszédaktusként is értelmezhető (Searle 1979: 33, Madarász 2018: 884), illokúciós pontja, funkciója a kérés. Míg a megnyilatkozás kommunikációs erejét (*communicative force*), vagy illokúciós erejét értelmezhetjük felszólításként vagy deklarációként, melyben nem a performatív igével (ld. *kérek*) történik a kérés – ahogy azt a fenti fejezetekben tárgyaltam.

Ez a gondolat pedig azt a kérdést is felveti (ismét), vajon az intézményi keretek közt elhangzó kérés valóban megfelel-e a kérés prototipikus meghatározásának, miszerint a kérés egy olyan illokúciós beszédaktus, direktívum, melynek során a beszélő kifejezi szándékait, kívánságait, amit egy nem-verbális aktus végrehajtása kísér a kívánságot teljesítő személy részéről (ld. Searle 1976: 11, Sbisá 2002). Flöck amellet érvel, hogy a konvencionális, munkahelyi, intézményi szituációkban előforduló kérést célzó megnyilatkozások nem tekinthetők kérésnek (Flöck 2016: 80–81), sokkal inkább felszólításnak, parancsnak, mivel egyrészt nem egyenlők a társalgásban részt vevők közötti erőviszonyok, az alkalmazott ezekben a hierarchikus helyzetekben alá-, a vevő fölérendelt, a kérés teljesítését pedig nem lehet visszautasítani. A kérés visszautasítása a mozibüfében (vagy a vendéglátás kontextusában) teljes mértékben megsértené a társalgás szabályrendszerét, mivel az megszakítaná és érvénytelenné tenné az adott konvencionális, kérésre koncentráló párbeszédet, melyben mind két fél (alkalmazott, vevő) a kontextusnak megfelelő szerepébe helyezkedve vesz részt az interakcióban. Ez főként az eladó szempontjából lényeges, aki egy nem-hierarchikus társalgás (például informális párbeszéd) során a kérés teljesítését megtagadhatná, viszont e szerepben munkaköri kötelességének eleget téve cselekszik (ellenkező esetben a munkáltató például megrovásban részesíti, figyelmezteti vagy elbocsátja).

Azonban ettől függetlenül úgy vélem, a kérés a mozibüfében ugyanúgy kérésnek tekinthető, mivel ahogy kutatásaim is bizonyították, a kéréstípusoknak és -stratégiáknak igen széles a skálája, a hallgatóktól (itt az alkalmazottaktól) is függ, hogyan értékelnek egy megnyilatkozást, milyen jelentést (kérés, utasítás, parancs) társítanak hozzá. Még egy fontos szempont visszacsatolva a társalgás szabályrendszerének kérdéséhez: a vendéglátás esetében ugyan intézményi szituációról beszélhetünk, azonban itt kölcsönös érdek a kiszolgálás (vevő: vásárlás → alkalmazott: fizetést kap). Nem úgy, mint más munkahelyi diskurzusokban, ahol valóban a hatalmi különbségek érzékeltetésének eszköze lehet a kérések utasításként, parancsként, felszólításként való megfogalmazása a vezető részéről, például csapatmeetingeken, vagy közigazgatási szektorban (ld. Jones 1992; Vine 2004).

Egy más megközelítés tehát a társalgáselemzés (Sacks–Schlegloff–Jefferson 1974; Levinson 1983; Drew–Curl 2008), mely szerint a jelentést résztvevők hozzák létre a kialakuló diskurzusban, és ez nem kizárólag a beszélő szándékain alapszik. Abból a feltételezésből indul ki, hogy a társas cselekvések a nyelv által válnak nyilvánvalóvá, szekvenciális struktúrák során, mint amilyenek a fordulók. A társalgás szabályai továbbá erősen kontextushoz kötöttek. Az interakciós tényezők (szociokulturális hierarchia, társalgási séma, forgatókönyv) ismerete nélkülözhetetlen a beszédaktusok szerkezetének és funkciójának holisztikus megértéséhez. Tehát nem csak a puszta megnyilatkozás szintjén érdemes áttekinteni az adott kéréseket, hanem a szituációt és az említett társalgási szekvenciát is megvizsgálhatjuk, mivel a mozibüfében, vendéglátásban történő rövid párbeszéd minden esetben sikeresnek tekinthető, a kommunikáció célt ér.

Ugyanabból az alapfeltevésből indultam ki a társalgáselemzés módszereinek áttekintésénél is, mint a kérésvariánsok „head act” stratégiákra való „egyszerűsítésénél”. Csak a társalgás kivonatát adom meg, szupraszegmentális, paralingvisztikai elemeket (ld. Levinson 1983; Fox–Heinemann 2019) nem jelölök az elemzések során. Azért is hoztam ezt a döntést, mivel a mozibüfés társalgás egy szigorúan szabályozott párbeszéd, keret (frame), melynek sémája mindig változatlan: az alkalmazott köszön előre, mindig előbb történik meg a kérdés, mint a kérés (*mit adhatok – kérek egy...*), spontán fordulatokra, témaváltásra nincs lehetőség a büféjellel miatt sem (sorban állás, kiszolgálás–fizetés egy helyen nagyon rövid időn belül). Emiatt nincs jelentősége a társalgás egyedi jelenségeire fókuszálni, a társalgás sémáját, forgatókönyvét mindentől függetlenül is fel lehet vázolni, melyre kísérletet is tettem. A forgatókönyv (script) ugyanis globális mintázatokat tár fel események, állapotok és cselekvések sorozata kapcsán az adott kontextusban (Andor 1985: 215). Azonban mit is jelent pontosan a

kontextus ez esetben? Az emberek a beszéd által azt szeretnék szükségszerűen kifejezni, ami a szituációba vagy kontextusba illeszkedhet, ezzel egyidejűleg egy egyedi társadalmi-kulturális keretről is beszélhetünk, melyben a kommunikáció történik (Kecskés 2013: 7). Egy bizonyos módon való cselekvés és beszéd egy szociokulturális szituációt, keretet hoz létre, mely keret az adott nyelv használatán is alapszik. Ehhez az a gondolat is kapcsolódik, hogyan tudnak együttműködni a társalgásban részt vevők, mik az ő múltbéli és jelen diskurzustapasztalataik, mi az aktuális szituációhoz társított tudásuk (Kecskés 2013: 150).

Alkalmazott és vevő közös diskurzustapasztalatát feltételezve tehát az általam megfigyelt és kategorizált kéréstípusok összefoglaló táblázata, valamint az itt bemutatott értelmező tesztek eredményei alapján lehetőség nyílik egy olyan kutatómódszertani megalapozottságú holisztikus ábrázolási mód megalkotására a diszkusszió zárásaként, mely nem csak a konkrét beszédaktust (kérés) elemzi, hanem hozzá a társalgási keretet, és egyéb, az aktuális szituatív kontextus szempontjából releváns körülményeket is. Hangsúlyozandó, hogy a mozibüfés kérési szituáció forgatókönyve a különböző társalgási fordulók kötelezőérvényűségéből indul ki (mindig van köszönés, kérdés és kérés stb.), valamint a résztvevők közös tudására épít a szituációval kapcsolatban. Úgy gondolom, hogy ez a modell más konvencionális kérési szituációk leírására is alkalmas lehet, ahol a körülmények nagymértékben meghatározzák az alanyok társalgásban betöltött pozícióját.

A mozibüfés társalgás fordulóinak szabályait az eladó (E) és a vevő (V) szempontjából rögzíthetjük³⁸, ez egyben lefedi az egész társalgás forgatókönyvét, a kiegészítő, elhagyható lépéseket csillaggal (*) jelölöm, míg a kötelező elemeket felkiáltójellel (!).

³⁸ De a fordulókat jelölhetjük a beszélő (S) és a hallgató (H) párbeszédeként is, azért választottam az eladó (E) és vevő (V) jelölést, mert így egyértelműek a társalgásban részt vevők szerepe is, hiszen valójában a hallgató is „beszél”.

45. Táblázat. A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyv alapú sémája

Lépés	Beszélő	Forduló	Leírás
1!	Eladó	Köszönés	az eladó mindig előre köszön (ez munkaköri elvárás, kötelezettség)
2*	Vevő	Köszönésviszonzás	a vendég visszaköszön
3!	E	Kérést megelőző kérdés	<i>mit adhatok, miben segíthetek?</i> stb.
4!	V	A kérés végrehajtása	<i>kérek, kérnék, szeretnék kérni, lesz egy, egy kólát</i> stb.
5*	E	A kérés specifikálása (kérdés)	<i>hogyan kéri?</i> menüben, méretek (kis, közepes, nagy kóla/kukorica stb.)
6!	V	Megerősítés	igen, megfelel a kínált ajánlat, vagy nem, ilyenkor visszaléphetünk a 3-4-5-ös pontokhoz
7!	E	Kiszolgálás	az eladónak munkaköri kötelessége a kiszolgálás, <u>a kérés visszautasítása nem elfogadható, nem lehetséges</u>
8!	V	Fizetés	érvénytelen a szituáció, ha nincs fizetés
9*	V-E	Köszönetnyilvánítás ³⁹	az eladó megköszöni a vásárlást (konvenció), a vásárló a kiszolgálást
10*	E-V	Búcsúzás	nemhez és korhoz illően az eladó előre köszön ez esetben is

Amint az a táblázatból megfigyelhető, a teljes rövid mozibüfés párbeszéd 10 fordulóból áll, de kötelező érvényű lépés csak 6 darab van. Ahogy az a kiemelt 3-as és 4-es pontból kiderül, a társalgás legfontosabb fordulói a kérdés (3!), valamint a kérés végrehajtása (4!). Ezek egyben

³⁹ A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyv alapú sémájában a 9. 10. lépés nem valósul meg, ha a vevő fizetés után köszönés nélkül, rögtön távozik.

kötelező lépései is az interakciónak, melyek elhangzása nélkül a kommunikáció nem lenne sikeres, nem történne meg a kiszolgálás, vásárlás.

Az egyes lépések leírásánál pedig részletes, kiegészítő információkat találhatunk arról is, hogy milyen konvenciók befolyásolják még a társalgást, például, hogy mindig az alkalmazott köszön előre, illik a vásárlást megköszönnie az eladónak, valamint fontos, ahogy azt fentebb részletesebben is tárgyaltam, hogy a kérés visszautasítása ebben a kontextusban nem elfogadható, bár lehetséges, de azzal nem csupán udvariassági, együttműködési, hanem munkahelyi szabályokat sértene meg az alkalmazott.

Azonban az együttműködési alapelv (Grice 1975) értelmében, mely azon a feltételezésen alapszik, hogy az emberek kooperatívan viselkednek, elvárható, hogy a társalgásban részt vevők, eladók és vásárlók a kölcsönös érdektől vezérelve a jelentés maximalizálására törekedjenek. Ez az udvariasság révén is megvalósulhat, mivel indirekt (közvetett) beszédaktusok esetében a hallgató válaszul a szószerinti jelentés szerint cselekszik, arra reflektál, így a válasz mindig megfelelő és releváns a szituációban (Andor 2011: 10). Viszont a választ mindig megelőzi a kérdés, melyről a beszédaktus-kutatások során talán kevesebb szó esik, bár úgy vélem e kutatásban fontos a vizsgálata.

4.6.1. Értelmező teszt – a kéréseket megelőző kérdések

A mozibüfé diskurzusok empirikus alapú korpuszában összesen négyféle kéréstípust figyeltem meg, ahogy korábban részletesen többször tárgyaltam, ezek a következők: származtatott mód (*egy kólát!*); *lesz egy* típusú kérés; explicit performatívum (*kérek*); beágyazott performatívum (*szeretnék kérni*).

Azonban ugyanilyen táblázat eddig nem készült a kérést megelőző leggyakoribb kérdéstípusokról, melynek ugyan a kéréstípusok rendszeréhez képest nincs olyan meghatározó kutatómódszertani jelentősége, azonban a kutatási perspektívát kiszélesítve, más kontextusban igen (például más vendéglátóhelyeken, vagy akár hétköznapi informális társalgásokban történő kérések).

A 2019 tavaszán összeállított online értelmező teszt arra kívánt rávilágítani, hogy melyek a leggyakoribb kérdéstípusok, melyek kizárólag konvencionális, intézményi szituációkban fordulhatnak elő. A válaszadókat arra kértem, hogy reflektáljanak az adott kérdés előfordulásának körülményeire és annak udvariassági megnyilvánulásaira is (például magázás-tegezés).

A kérdőívet 50 fő töltötte ki, összesen 11 kérdéstípus szerepelt benne: *Mit adok? Oda mit adok? Oda? Mit adhatok? Mit szabad adnom? Mit hozok? Mit hozhatok? Mit szabad hoznom? Segíthetek? Parancsoljon! Parancsolj!* Illetve az alanyok egyéb kérdésfajtaikat is megadhattak, melyek a kérdőívben nem szerepeltek, de már hallották, ismerték azokat. A kérdőívet dominánsan nők töltötték ki (34 fő; 68%); az életkori megoszlás 21 és 60 év közé tehető, a tesztelők „életkori csomópontja” 27 évtől 30 évig terjedt, ez a válaszadók közel felét jelenti (24 fő). A kutatás eredményeit alább tárgyalom részletesen.

Kutatási eredmények

Már voltak előfeltevéseim arra vonatkozóan, hogy mely kérdéstípusok lesznek a leggyakoribbak és legismertebbek a válaszadók között, ez többnyire be is igazolódott: az online kérdőívben kapott eredmények alapján elmondható, hogy a leggyakoribb kérdéstípusok a következők: *Mit adhatok? Mit szabad adnom? Mit hozhatok? Segíthetek? Parancsoljon!* Míg a legkevésbé ismert kérdéstípusok: *Mit adok? Oda mit adhatok? Oda? Mit hozok?* – bár a kérdőívben felsorolt típusok közül egyébként nem volt egy olyan sem, amit egyáltalán nem ismertek.

Van továbbá két olyan kérdés, melyek ismertség tekintetében majdnem fele-fele arányban fordultak elő a tesztelők válaszaiban, ez a kettő a: *Mit szabad hoznom?* és a *Parancsolj!*

Egy összegző táblázatban is ábrázolom a kapott eredményeket, melyeket abban a sorrendben közlök, ahogy a kérdőívben is szerepeltek:

46. Táblázat. A kérdéstípusok gyakorisága

Típus	Szám/ismeri	Szám/nem ismeri	%/ismeri	%/nem ismeri
Mit adok?	8	42	16	84
Oda mit adok?	19	31	38	62
Oda?	9	41	18	82
Mit adhatok?	50	-	100	-
Mit szabad adnom?	38	12	76	24
Mit hozok?	6	44	12	88

Mit hozhatok?	45	5	90	10
Mit szabad hoznom?	28	22	56	44
Segíthetek?	48	2	96	4
Parancsoljon!	41	9	82	18
Parancsolj	29	21	58	42

Ahogy a táblázatban is megfigyelhető, a leggyakoribb, széles körben használt 100 százalékosan ismert kérdéstípus a *Mit adhatok?*; ez egybe esik a mozibüfés alkalmazottakkal végzett teszt eredményeivel, illetve saját tapasztalataimmal is, mivel abban a mozibüfésben, ahol én dolgoztam, szintén ezt a kérdést tették fel az alkalmazottak. Ezt követi a *Segíthetek?*, melyet a válaszadók 96 százaléka ismert fel, és tartott gyakorinak, illetve domináns jelenlétű még a *Mit hozhatok?* (90%) és a *Parancsoljon!* (82%) formák. Érdekes, hogy bár nem ezek a legudvariasabbnak vélt formák (szemben a *Mit szabad hoznom/adnom?* kérdésekkel), mégis preferenciát tekintve ezek a leggyakoribb alakok.

Ezzel szemben alig ismerték a *Mit adok?* (16%); *Oda?* (18%); *Mit hozok?* (12%) formákat, amiből azt a következtetést vonhatjuk le, ahogy azt később a konkrét válaszok áttekintésénél is, hogy ezek valószínűleg helyspecifikus, egyedi kérdések, nem pedig általános, konvencionális típusok.

Egyéni válaszok

Sajnos nem válaszolt minden adatközlő a nyitott kérdésekre annak ellenére, hogy azt jelölték, ismerik, hallották már az adott típust. Ez talán e kutatás korlátának is minősülhet, viszont azt mindenképpen szerettem volna elkerülni, hogy túlságosan direkt instrukciókkal vezessem rá a válaszadókat a jelenség leírására.

Az alábbi táblázat azt szemlélteti, hogy a különböző típusokat mely helyszíneken hallották, tapasztalták leggyakrabban. A teljesség igénye nélkül a legfontosabb elemeket emeltem csak ki főképp az ismétlődő válaszmintázatok miatt, néhány érdekesebb választ pedig idézőjelbe tettem.

47. Táblázat. Kérdéstípusok és az előfordulási helyek

Típus	Szám/ismeri	Hol hallotta?/gyakori előfordulási helyek
Mit adok?	8	étterem, bolt, pékség, non-stop, „személyesebb hangnem, lazább stílus”
Oda mit adok?	19	étterem, non-stop, pékség, piac, vásár, pult, „szórakozóhelyen, tömegben, csapostól”
Oda?	9	pékség, húspult, útbaigazítás
Mit adhatok?	50	bolt, piac, pékség, vendéglátóhely, „szinte minden olyan helyen, ahol kiszolgálnak”
Mit szabad adnom?	38	vendéglátóhely, bolt, pékség, „ugyanaz, mint az előző, csak udvariasabb”
Mit hozok?	6	étterem, „harmadosztályú csehóban, nagyon ritka”
Mit hozhatok?	45	kávézó, étterem, „ugyanaz, mint a Mit szabad adnom?”
Mit szabad hoznom?	28	„ugyanaz, mint az előző, csak udvariasabb”, „régimódibb”
Segíthetek?	48	étterem, kávézó, recepció, vevőszolgálat, recepció, „minden jellegű boltban”, patika
Parancsoljon!	41	bolt, étterem, büfé, „taszító, pökhendi, általában zavart okoz”
Parancsolj	29	étterem, büfé, „ugyanaz, mint az előző, csak tegezés”, „fiatal eladók, fiatal vásárlóktól”; „idősebbektől fiatalabbaknak”

Általánosságban megfogalmazható, hogy sok átfedés figyelhető meg, ezek főként a helyszínekre és a nyelvi formákra vonatkoznak. Legismertebb, leggyakoribb helyszínek a boltok (élelmiszer- és ruházati boltok), valamint a vendéglátóhelyek (étterem, büfé).

A nyelvi formák alkalmazása tekintetében pedig több hasonló mintázatot, párhuzamot fedeztem fel:

(1) *Mit adhatok?* → *Mit szabad adnom?*

(2) *Mit hozhatok?* → *Mit szabad hoznom?*

(3) *Mit adhatok?* → *Mit hozhatok?*

(4) *Mit szabad adnom?* → *Mit szabad hoznom?*

(5) *Parancsoljon!* → *Parancsolj!*

Az első két pár (1, 2) esetében a válaszadók (11 és 12 alany) azt fogalmazták meg, hogy a két forma majdnem ugyanaz, azonban a *Mit szabad adnom/hoznom?* még udvariasabb (a „szabad” miatt), esetleg „régimódibb” (2-2 válasz).

Ugyanazon grammatikai forma (3) miatt (feltételes mód) a résztvevők (4 alany) szintén hasonlóságot fedeztek fel a *Mit adhatok/hozhatok?* típusú kérdések között. Ugyancsak a nyelvi forma miatt vélték megegyezőnek (8 alany) a *Mit szabad adnom/hoznom?* (4) kérdéseket udvariasság tekintetében. Ezek csekély számok az 50 résztvevőhöz képest, mindenesetre említésre méltóak, elképzelhető, hogy nagyobb mintában szignifikánsabb különbségek bukkannának elő.

Nem meglepő módon a *Parancsolj!* és a *Parancsoljon!* (5) esetében egyértelműen a tegezés és a magázás különbségére tértek ki a tesztalanyok, mintegy 18 fő, illetve néhányan kiemelték azt is, hogy fiatal eladóktól hallani gyakrabban (7 fő), nyilvánvalóan ez is összefüggésben van a tegezéssel.

Egy érdekes és egyben izgalmas jelenségre is felhívnam továbbá a figyelmet, melyre az értelmező teszt világított rá, egy potenciális forduló példájával szemléltetve:

(29) E: Mit adhatok?

V: Kérek egy kólát!⁴⁰/Egy kólát!⁴¹/Lesz egy kóla.⁴²/*Adjon egy kólát!⁴³

2000 megnyilatkozást tartalmazó típus-példány tételezésű korpuszomban egyetlen olyan példát sem figyeltem meg, melyben a kérést a következőképpen fogalmazta volna meg egy vásárló: *adjon egy...(*)*, annak ellenére, hogy a performatív ige ugyanaz lenne a kérdésben és a

⁴⁰ 2-es számú példa a Korpuszban, ld.: 174. oldal.

⁴¹ 199-es számú példa a Korpuszban, ld.: 190. oldal.

⁴² 84-es számú példa a Korpuszban, ld.: 181. oldal.

⁴³ A csillaggal (*) ellátott megnyilatkozás fiktív példa, nem szerepel a Korpuszban.

válaszban is. Míg ugyanez a gondolat felmerül a kérdésperformancia esetében, egy-egy kivételtől eltekintve nem hangzik el olyan kérdés: *Mit kér?* Úgy gondolom, hogy a magyarázat abban rejlik, hogy mit tekintünk, ismerünk konvencionális kérdésformának, ez pedig a *Mit adhatok?* és nem a *Mit kér?*

(30) E: *Mit kér?⁴⁴

V: Kérek egy kólát!⁴⁵

Mégis érdemes erre az aszimmetrikus jelenségre kitérni (*Mit adhatok? – Kérek egy...*), mivel ez alapja lehet egy kontrasztív jellegű, több nyelvet bevonó kutatásnak a későbbiekben, mely épp ezt a „disszonanciát” vizsgálná: vajon egybeesik-e, és ha igen, mely nyelvek esetében a kérdésben és a válaszban szereplő (explicit) performatív ige.

Egyéb kérdéstípusok

Nagyon sok érdekes választ kaptam kiegészítésként, hogy az értelmező teszt kitöltői milyen egyéb, a kérdőívben nem előforduló kérdéseket hallottak már intézményi, konvencionális szituációkban. Néhányat kiemelve közölük:

48. Táblázat. Egyéb kérdéstípusok

Típus	Leírás
Mit szeretnétek vacsorázni?	-
Mit kérsz? Kértél már?	-
Önnek mi lesz?	-
Ott mi lesz?	Fogászaton asszisztens kérdezi.
Oda mi lesz? (2)	Köszönés nélkül, vasárnapi menüzős helyen.
Mit parancsol?/Mivel szolgálhatok?	-
Menü lesz?	Menüzős étteremben ebédidőben kérdezik gyakran. Nem valami udvarias, még akkor sem, ha valóban menüzni jöttünk.
Te mit ennél ma?	Menüzős helyen, fiatal pincéernőtől

⁴⁴ A csillaggal (*) ellátott megnyilatkozás fiktív példa, nem szerepel a Korpuszban.

⁴⁵ 2-es számú példa a Korpuszban, ld.: 174. oldal.

Tessék? Tessék! (7)	Boltban, pékségben, élelmiszerbolt pultjánál; a Parancsolj kicsit enyhébb változataként.
Mondjad!	Egy gyorsbüfében (McDonald's) egy fiatal pultos srác így kérdezte a sorban állókat (korabelieket).
Bocs, hozzák már?	Ezt menüzős helyen kérdezték, mikor leültünk.
Csak ketten lesznek? Ebédelni?	Egyszer felkaptam a fejem egy ilyen kérdésre, az egyik kedvenc étteremben az egyik fiatal pincér mindenkit így fogadott, aki belépett.
Sikerült választani?	Étteremben.
Miben segíthetek?	Gyógyszertárban.
Mit szabad?	-
Igen?! (Segíthetek? helyett)	Bankkártya vagy készpénz? Dm/Spar kártyája van? (Nem kérdés, de felejtethetlen: amikor megkérdeztem egy gíroszostól, hogy lehet-e kártyával fizetni, csak ennyit válaszolt: készpénz vagy elsétál.)
Jöhetnek a főételek? Számolunk, uram?	Pincértől.
Csekkesek leszünk?	Taxis az utasnak, fizetés előtt, mikor az csekkkel akar fizetni.

A példák igen változatosak, néhány válaszadó a megnyilatkozás elhangzásának aktuális szituatív kontextusára is részletesen reflektált, mely által nagyobb rálátást kaphatunk az adott helyzetre (*menüzős étterem, ebédidő, fiatal pincér* stb.).

Összesen 7 ember említette a *Tessék!* típusú „kérdést”, melynek kommunikációs ereje – ahogy a *Lesz egy kóla!* típusú kérésnél – felszólítás. Ez is egy aszimmetrikus jelenség, melyre több

példát is találhatunk a kérdőívben, ilyen még a *Parancsoljon!/Parancsolj!*; az *Igen?!* és a *Mondjad!* is.

Azonban a kor és a nem kapcsán nem találtam összefüggéseket sem az általam felsorolt 11 kérdéstípus véleményezésénél, sem az egyéni válaszok megadásánál, bár az megállapítható, hogy a fiatalabb kitöltők jobban ismerik, gyakrabban hallották az *Oda mit adok?* formát, ezen belül is, a 27–30 év közötti hölgyek (10 fő), míg a hasonló *Oda?* kérdést mindössze kilenc fő ismerte (4 nő, 5 férfi).

Az *Oda mit adok?*-hoz hasonló kérdésformát, illetve egy fordulót írtak le egy pékségben részletesebben:

(31) E: Mit adok?

V: Kérek egy...

E: Na/és mit adok még?

V: Kérek egy...

Az eladó mind a két kérdésperformancia esetében tudatosan használta a *Mit adok?* kérdést és variánsát, melyre abból következtethetünk, hogy megerősítette újra az első formát. Nem véletlen tehát, hogy mentális tárából épp ezt a kérdéstípust hívta elő.

Az egyéb kérdéstípusok meghatározásához 18 válasz érkezett, ebből 7 résztvevő 30 éven aluli volt, 6 fő 30, 5 fő 40 év feletti. Ám e válaszok közül szintén csak néhány példát lehet említeni arra, hogy előfeltevéseim egybeestek azzal, mely formákat hallották fiatalabb, 30 év alatti személyek. A *Mondjad!* kérdést 30 éves nő figyelte meg, az *Ott mi lesz?* formát egy 32 éves hölgy, míg a *Jöhetnek a főételek?!/Számolunk, uram?* kérdéseket egy 28 éves férfi adta meg. Viszont például a *Menü lesz?* változatot egy 41 éves férfi írta le, a *Bocs, hozzák már?* kérdést egy 37 éves hölgynek tették fel egy „menüzös” helyen, pedig ez utóbbi két esetben is fiatalabb adatközlőkre számítottam.

Fontos továbbá azt is megjegyezni, hogy a fentebbi táblázatban szereplő adatok a *Tessék!*-et leszámítva egyedi jelenségek lehetnek, szintén nem általánosítható gyakoriságuk, helyspecifikusnak minősülnek. Ám úgy vélem, további kutatási iránynak megfelelne az, hogy a kérőívet még több résztvevő bevonásával, nagyobb mintán is teszteljem, ezáltal nem csak új kérdéstípusok feltárására nyílna lehetőség, hanem akár valóban gyakori példákat is leírhatnék.

Összefoglaló gondolatok, következtetések

Kutatásom e szeptemberben arra tettem kísérletet, hogy a kérdés beszédaktusát a társalgáselemzés keretében vizsgáljam meg, valamint bemutassam azt az online kérdőívet, melyet 50 fő töltött ki, és melynek célja a kérést megelőző gyakori kérdéstípusok felvázolása volt konvencionális szituációkban.

Az értelmező tesztet azon előfeltevés alapján állítottam össze, hogy fontos annak feltárása, milyen kérdés előzi meg egy fordulóban a kérdés végrehajtását, hiszen a résztvevők együttműködése, az interakció szabályainak felismerése és használata elengedhetetlen ahhoz, hogy a társalgás sikeres legyen, azaz újra létrejöhessen – ezt mutatja meg a mozibüfé társalgás forgatókönyve.

Amiatt is lényeges volt feltárni a különböző gyakori kérdéstípusokat, mivel ezek alapján egy mintázat is kirajzolódik a között, hogy a kérdések és a válaszok nyelvi formája hogyan realizálódik, esetleg egybeesik-e a performatív ige a kérdés és a válasz megfogalmazása során. Ezzel kapcsolatban nem találtam összefüggést, tekintve, hogy a leggyakoribb kérdéstípus a *mit adhatok?*, azonban 2000 kérési megnyilatkozást tartalmazó korpuszomban nincs olyan kéréstípus vagy -stratégia, mely a kérést az *ad* performatív ige változataival (*adjon/adhatna egy... stb.*) fejezné ki.

Nincs továbbá összefüggés a között sem, hogy mit tartanak gyakorinak (*mit adhatok?*) és mit minősítenek a legudvariasabbnak (*mit szabad hoznom/adnom?*) a résztvevők, úgy vélem, ez is arra utal, hogy a beszélők potenciális motivációi felett áll a konvenció, a társalgás hatékony levezetésének igénye.

A téma további kutatásokat is érdemel, például diskurzuskiegészítő teszt létrehozásával az itt talált leggyakoribb kérdésekhez (discourse completion task DCT), melynek célja az lenne, hogy az értelmezők maguk válaszolják meg a kérdéseket, a vendéglátás területén belül különböző kontextusokba ágyazva azokat.

4.7. Egy komplex ábrázolási mód fejlesztése

Áttekintve az előző fejezetrészek elemzéseit és konklúziót, célom egy olyan komplex ábrázolási mód megalkotása, melyben egyrészt a kérést mint beszédaktust is bemutatom, reflektálok az udvariasság gradációjára, valamint a társalgás több tényezőjére (séma, típus, körülmények), hogy a magyar nyelvben, e speciális környezetben előforduló kéréseket mélyebb analízis alá lehessen helyezni. Úgy vélem, e módszer kiterjeszhető lehet más beszédaktusok vizsgálatára is, nem csak a vendéglátás területén belül.

Először azt kell feleleveníteni, hogy mik voltak a disszertációban meghatározott kutatási kérdések, melyek a későbbi elemzések alapjául szolgáltak (a kiegészítő tesztekre vonatkozó kutatási kérdést most nem mellékelve). Ezek a következők:

1. Milyen magyar nyelvű kéréstípusok figyelhetőek meg a mozibüfés diskurzusban?
2. Hogyan realizálódik a kérés a mozibüfés társalgás során, milyen társalgási forgatókönyvet vázolhatunk fel annak kapcsán?
3. Milyen ábrázolási módot alkalmazhatunk, melyben nem csak a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetjük el, hanem reflektálhatunk az aktuális szituatív kontextusra (ld. Kecskés 2013), a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére?

Az első kutatási kérdés nyomán azt kell felvázolnunk, hogy a kérést mint beszédaktust hogyan elemezhetjük, melynek két legfontosabb feltétele a direktívum (kérés) illokúciós pontja és illokúciós ereje közti különbségtétel megragadása, mely minden általam megfigyelt kéréstípus esetében eltérő lehet. Azonban ahogy Searle is fogalmaz, a döntés a között, hogy miként ismerjük fel egy beszédaktus illokúciós erejét, az az (anyanyelvi) beszélők kompetenciájától, pszichológiai kapacitásuktól függ (Andor 2011: 8), mellyel vélhetően különbséget tudnak tenni esetünkben a kérés és például a felszólítás között.

Ahogy a fejezet elején a kérés mint illokúciós aktus elemzése során már megelőlegeztem, kérésnek azokat a beszédaktusokat tekintem, melyek illokúciós pontja arra irányul, hogy a diskurzus két részvevője közül a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen. A beszédaktus előkészítő feltétele szerint a hallgató képes megtenni az aktust. A beszélő pedig úgy véli, a hallgató képes megtenni az aktust, így a lényegi feltétel szerint a hallgató végrehajtja az aktust.

Searle is rávilágít arra, hogyan módosulnak a különböző direktívumtípusok lényegi feltételei, ezek véleményem szerint főként azzal vannak összefüggésben, hogy az adott diskurzusban résztvevő szereplők: beszélő és hallgató milyen viszonyban állnak egymással. A kéréssel összevetve a (Searle 1969: 66) a rendelést (ordering) és a parancsot (command), ez utóbbiak egy olyan előkészítő feltétellel (preparatory condition) rendelkeznek, mely leírja, a beszélőnek hierarchikus (alá-, fölérendeltségi viszonyban) pozícióban kell lennie, mellyel a beszélő a hallgató felett helyezkedik el. A mozibüfere vonatkoztatva e feltételt: melyik résztvevő hajt végre (perform) kérést (vásárló), és melyik a kérést megelőző kérdést (eladó).

Jelen kutatásban többnyire kérésként értelmeztem a vásárlók által kifejezett megnyilatkozásokat. Ennek magyarázata az, hogy a leggyakoribb, legkonvencionálisabb

illokúciós erőt indikáló ige a *kér*, így annak konvencionális alkalmazása a kulcsa annak, miért ezt preferálják kérés kifejezésénél a beszélők – ám nemcsak a kérésnek megfelelő performatív igével történő kéréseket sorolom ide, hanem a többi kéréstípust is. Éppen a konvenció(k) miatt, hiszen a vendéglátásban, így a mozibüfében is a konvenciókon alapul a társalgás. A beszélők kellő gyakorisággal használják a kérést kifejező megnyilatkozásokat az adott illokúciós cél elérése miatt, hogy kérésük hatására kiszolgálja őket a hallgató. Ne felejtsük el azonban azt se, hogy a hallgató (az alkalmazott), mielőtt a beszélő (vásárló) a kérést végrehajtaná, felteszi a kérdést: *mit adhatok?* mellyel megnyitja, kezdeményezi a kérésre fókuszáló társalgási fordulót – amit megelőzhet, vagy követhet további forduló is ugyanebben a szituatív kontextusban.

Viszont spontán fordulatok (vagy fordulók) e szabályozott társalgásban nem fordulnak elő, csak a lényegi feltétel beteljesítésére fókuszál mind a két szereplő, melyet egyéni érdekeik vezérelnek (alkalmazott/hallgató: fizetést szeretne kapni; vásárló/beszélő: szeretné, ha kiszolgálják, megkapná az adott terméket).

Azt tételezve tehát, hogy a mozibüfében dominánsan kérésekről beszélhetünk, összesen 3 kéréstípust azonosítottam be a CCSARP-kutatások (Blum-Kulka–House–Kasper 1989a; Szili 2002) alapján, ezek a származtatott mód, az explicit performatívum, a beágyazott performatívum, és megfigyeltem még egy kérésstratégiát, a *lesz egy* típusú kérést, mely egy egyedi, hibrid beszédaktus, az említett szakirodalmak kategorizációjának nem felelt meg. Ezt külön fejezetben is bemutattam, valamint két értelmező teszt során is vizsgáltam. A *lesz egy* és a többi leírt kéréstípust továbbá több elméleti keretben is megkíséreltem elhelyezni, így a Bach és Harnish szerzőpáros 1979-es beszédaktus sémáját (Speech Act Schema – SAS) is alkalmaztam, mellyel lehetőség nyílt a beszédaktus elemzése mellett reflektálni a diskurzusban részt vevők, illetve a nyelvi közösség tudására és a kontextusra, mely kéréstípusok végrehajtása várható (expected) a diskurzusban.

Végül a kérést a mozibüfés minitársalgás fókuszába állítottam, megvizsgálva azt is, hogy a kérés végrehajtását milyen kérdés előzi meg, egyáltalán hogyan vázolható fel a teljes mozibüfés társalgás forgatókönyv alapú sémája.

Mindezen, kérésekről összegyűjtött tudás alapján egy elemzést szeretnék bemutatni, ahogy véleményem szerint a (kérési) beszédaktusokat részletesen analizálni lehet.

Egy példa bemutatása:

(32) E (H): Mit adhatok?

V (S): Egy kólát!⁴⁶

Elsőként a diskurzus típusáról kell megállapításokat tenni.

49. Táblázat. A diskurzus típusa, a megnyilatkozás általános paraméterei

Paraméterek	
Adattípus	Beszélt nyelvi
Nyelv	Magyar
Diskurzustípus	Konvencionális („face-to-face”) társalgás eladó és vevő között 100%
Társadalmi távolság	Közepes
Erőviszony	Hierarchia: vevő ↑ eladó ↓
Beszélő	Vásárló (fiatal nő)
Hallgató	Mozibüfés diákalkalmazott (fiatal nő)

A korpuszból kiragadott adat típusa beszélt nyelvi megnyilatkozás (magyar nyelvű). A diskurzus konvencionális „face-to-face” társalgás eladó és vásárló között, a két résztvevő közti társadalmi távolság közepes – amit azért véltem annak, mert mind a beszélő, mind a hallgató fiatal nő, az általam vizsgált moziba pedig dominánsan fiatalok járnak; továbbá azt feltételeztem, hogy a mozinál vannak szigorúbb társalgási keretet előíró szituációk (például jogi, orvosi diskurzus).

⁴⁶ 199-es számú példa a Korpuszban, ld.: 190. oldal.

A következő lépés a beszédaktus elemzésénél a kéréstípus azonosítása.

50. Táblázat. A kéréstípus azonosítása

Típus	Illokúciós pont	Illokúciós erő	Pszichológiai állapot
Származtatott mód (direktívum)	A beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen.	Kérés, felszólítás, parancs vagy rendelés.	S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t.

Az *Egy kólát!* egy származtatott mód típusú kérésstratégia. A kérés illokúciós pontja, hogy a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót a cselekvés (kiszolgálás) végrehajtására, a kóla odaadására. A megnyilatkozás illokúciós erejét a grammatikai mód, ez esetben a felszólító mód határozza meg, a hallgató pszichológiai kapacitásától is függ, hogy miként értelmezi a beszédaktust, kérésnek, felszólításnak, parancsnak vagy rendelésnek. A beszélő pszichológiai állapota mindenesetre a vágy kifejezése, hogy a hallgató végrehajtsa az aktust.

Ez után a megnyilatkozás direktségére és udvariassági mértékére is reflektálnunk kell. A kérés (és a rendelés) a beszélő és a hallgató negatív arculatát is fenyegeti (Brown és Levinson 1987: 65–66), hiszen a kölcsönös sebezhetőség mindig fennáll, amikor társalgási szituációba lép az alany.

51. Táblázat. Az *Egy kólát!* megnyilatkozás: direktségi szint – „head act” stratégia – udvariasság

Direktségi szint	„Head act” stratégia	Az udvariasság gradációja
1.	Származtatott mód	A legudvariatlanabb

A negatív arculat esetén a kompetens felnőtt tag cselekvése akadálytalanul megy végbe mások által (Brown–Levinson 1987: 62), magyarul nem köti semmilyen szabály, nem állít korlátot elé senki. A pozitív arculat (face) ezzel szemben arra törekszik, hogy az adott személy önképét jóváhagyja és elfogadja a többi társalgó. A kérés mint negatív arculatfenyegető tevékenység során a hallgató arra kényszerül, hogy a beszélő szándékainak vesse alá magát. Így sérülés éri az arculatát, a beszélő arculata pedig azért sérül, mert tisztában van vele, hogy kérését nem utasíthatja vissza a hallgató munkahelyi kötelezettsége miatt, ráadásul a negatív udvariasság különböző stratégiáit alkalmazhatja, például a *lesz egy* típusú kéréssel vagy a származtatott

móddal (*egy kólát!*). Míg a beszélő pozitív arculatát is elősegítheti udvariasabb formák alkalmazásával, mint az explicit performatívum (*kérek egy...*), vagy a beágyazott performatívum típusú kérésstratégiák – melyeket az értelmező tesztelő random alanyok és mozialkalmazottak is a legudvariasabb stratégiáknak véltek.

Ahogy azt az előbbi fejezetekben tárgyaltam, az udvariasság és a direktség (közvetettség) nem ugyanazok a fogalmak, bár szoros összefüggés van köztük. Kutatásom során direktség tekintetében két szintet határoztam meg, melybe a származtatott mód (performatív ige nélkül elhangzó kéréstípusok: *egy kólát! popcorn, kóla!*) és a *lesz egy* típusú kérések tartoznak. A második szint azokra a megnyilatkozásokra vonatkozik, melyek tartalmazzák a konvencionális, prototipikus performatív igét is (*kér*), ezek az explicit performatívumok – melyek egyben a leggyakoribb kéréstípusok a mozibüfés diskurzusban. Ez utóbbi típusokat tekintjük udvariasabb formáknak.

Továbbmenve a beszédaktusséma (SAS) szerint is elemezhetjük a beszédaktust.

	<i>Alap</i>
L1. A beszélő (S) kimondja a kifejezést (e).	Hallani, hogy S kimondja e-t
L2. S ez (e) alatt azt érti, hogy <i>egy kólát</i> (kér) H-tól.	L1, LP, MCB
L3. S azt mondja, <i>egy kólát!</i>	L2, LP, MCB
L4. Ha S szó szerint fogalmaz, kér egy kólát.	L3, CP, MCB
L5. S (a) <i>egy kólát</i> (kér).	L4, PL
vagy (b) <i>utasítja</i> H-t, hogy adjon neki egy <i>kólát</i> .	L5 (a), MCB

Az *Egy kólát!* származtatott mód típusú beszédaktus esetében a legfontosabb információ (CP – Communicative Presumption) a nyelvi közösség számára, hogy az *Egy kólát!* megnyilatkozás egy kéréstípus vagy -stratégia, melyet a beszélő (S) felismerhető illokúciós szándékkal közöl, mely szó szerint (PL) kérést vagy utasítást jelenthet (L5 [a, b]), én ez esetben kérésként értelmeztem a beszélő szándékát. Azonban a beszédaktus funkciója, jelentés az aktuális szituatív kontextus felvázolása nélkül kevésbé értelmezhető véleményem szerint, a szituációt meghatározó körülmények, kiegészítő elemek (franchise mozi, egyenruha, sorban állás) is hozzájárulnak a jelentés konstruálásához, ahogy az a következő táblázatban látható.

52. Táblázat. Az aktuális szituatív kontextus legfontosabb kiegészítő elemei a mozibüfében

Kiegészítő elem	Leírás
Helyszín	Cinema City, Pécs – franchise típusú mozi (védjegy)
Franchise	A moziban egy meghatározott arculata van – mozinként hasonló berendezések, pultok, kasszák stb.
Egyenruha	Az alkalmazottak attól függően, milyen magas pozícióban dolgoznak, ennek megfelelő színű ruházatot viselnek.
Névkártya	Az alkalmazott keresztnéve található rajta.
Sorban állás	Kérés + kiszolgálás + fizetés egyszerre és rögtön történik.

Végül elérkeztünk az egész társalgási forduló vizsgálatához, mely tehát nem csak a konkrét beszédaktusra reflektál, hanem a kérést megelőző kérdésre is – a típus-példány alapú korpuszt is ez a forduló alapján fejlesztettem.

53. Táblázat. A kérés mint társalgási forduló forgatókönyv alapú sémája

Lépés	Beszélő	Forduló	Leírás
1!	E (H)	Kérést megelőző kérdés	<i>mit adhatok, miben segíthetek?</i> stb.
2!	V (S)	A kérés végrehajtása	<i>kérek, kérnék, szeretnék kérni, lesz egy, egy kólát</i> stb.

Az egyes és a kettes lépés (first, second pair part) is kötelező elemei (!) a fordulónak, a kérést a beszélő hajtja végre mindig, a hallgató pedig a kérést megelőző kérdést.

További fordulót itt most nem vizsgálok, például azt, amikor még valamit kér a vásárló, bár egy következő kutatásban úgy vélem, érdemes lenne ezt is analizálni, mivel ha az egész társalgást elemezzük, talán a második kérést célzó, kérést specifikáló fordulóban előfordulhatnak ismét redukciós folyamatok, vagy *telescoping response* típusú kérdést kiegészítő válaszok,

melyekben a performatív ige hiányzik. Erre egy rövid példát hozok, mellyel egy másik mozibüfében tapasztalt egyedi, érdekes jelenséget is bemutatok⁴⁷.

(33) E: Mit adhatok?

V: Egy kis popcornot kérek, kis üdítővel.

E: Milyen üdítővel adhatom? (ezzel a kérdésre arra utalok, hogy a kis üdítőt [ami mindig a 0,5 literes üdítőt jelenti] csak a gépi üdítéválasztékból tudom adni; pohárba lesz kitöltve, a kínálat fel van tüntetve a kólatornyon, valamint a kivetítőkön is)

V: Milyen üdítővel lehet kérni?

E: *(bár ahogy fentebb is leírtam, a kínálat több helyen is fel van tüntetve, mégis felsorolom a választéket)*

V: Kólát, jó?

„..., jó?” Igen gyakori jelenség volt a mozibüfében, mely megfigyeléseim szerint visszacsatoló, áthidaló funkcióval bír, a különböző tételek, termékek kikérése közt. A megnyilatkozási formának két típusát is megkülönböztethetjük.

1. A büfés társalgás során a vásárló szeretne meggyőződni arról, hogy értem-e, mit szeretne pontosan, megerősíti a választását, mintha az engedélyemet, vagy beleegyezésemet kérné (ld. fentebbi konverzáció, és annak zárása).

2. A büfés társalgás során a beszélő (vásárló) explicit módon az autoritását fejezi ki a „..., jó?” típusú megnyilatkozásokkal. Az ilyen vásárlóval kapcsolatban úgy tűnik, mintha fiktív párbeszédet folytatna egyrészt saját magával, másrészt az alkalmazottal. A vásárló a „..., jó?”-val egyrészt önmagát legitimálja mint autoritást, akit ki kell szolgálni; másrészt fixálni próbálja pozícióját saját maga számára is. Valójában egyoldalú kommunikációról beszélhetünk ez esetben, hiszen ebben a kommunikációs szituációban választ nem kaphat az explicit kérdésként elhangzó megnyilatkozására a felszolgálót korlátozó konvenciók miatt lásd:

(34) V: Egy üdítőt, jó?

*E: Jó!

⁴⁷ E példa nem szerepel a korpuszban, egyedi jelenségként kezeltem itt, bár hároméves munkatapasztalatom során gyakran hallottam ezt a formát.

Ez utóbbi udvariatlan válasz lenne, a válaszadással arra utalnék alkalmazottként, hogy: *Jó!* = felfogtam, megértettem. Egyrészt ezzel kiközösíteném a vásárlót a társalgásban felépített arculatából: ő a vásárló, aki azt sugallja a felszolgálónak, hogy ő (a felszolgáló) nem érti elsősre a kívánságait, muszáj visszakérdeznie, meggyőződnie arról, hogy pontosan megértette-e őt; összességében tehát a vásárló a dominanciáját érzékelteti az egyenruhában dolgozó alkalmazottal szemben. Másrészt alkalmazott nem viselkedhet udvariatlanul, nem kommentálhatja a vásárló megnyilatkozásait munkahelyi kötelezettsége miatt. Nem releváns tehát válaszadás ebben a társalgási szituációban, mivel a kérdés bár explicit kérdésként hangzik el, mégsem kérdésként interpretálódik, hanem kérésként, amit az alkalmazottnak teljesíteni kell. Íme egy másik forgatókönyv.

(35) V: Egy üdítőt, *jó?*

E: Rendben! (és az alkalmazott elkezdni tölteni az üdítőt)

Ebben a formában elfogadható lehet a válaszadás, a *rendben* udvarias és helyénvaló válasz, nem sérti a beszélő (vásárló) arculatát.

Zárásként még egy egyedi mozibüfében megfigyelt jelenséget szeretnék ismertetni⁴⁸.

(36) „*Érintenék!*”

Fizetésnél több alkalommal megfigyeltem ezt a megnyilatkozási formát a mozibüfében. A fizetés a nem-verbális kommunikáció szintjén is izgalmas jelenség, főként, ha bankkártyás fizetésről van szó. A vásárló tanácstalanul tartogatja a bankkártyáját, de szándékáról nem nyilatkozik – lehetséges, hogy sokan nem tudják, hogyan jelezzék, fejezzék ki kártyás fizetési szándékukat. Egyre gyakoribbak a *paypass*, *paywave* típusú bankkártyák, ebből kifolyólag az ilyen fizetések is, melynek során a vásárló odaérinti a bankkártyáját a terminálhoz és megtörténik a tranzakció. Az érintős kártyákkal való fizetési szándék kifejezése is külön kihívás elé állítja tapasztalataim szerint a vásárlókat. Onnan lehet tudni, hogy valószínűleg „érintős” a kártyája, hogy nem nyújtja át, csak vár, hogy feltegyem a kérdést. Ilyenkor megkérdezem tehát, hogy „*paypass-os a kártya?*” Majd nagy megkönnyebbüléssel odaérintik a terminálhoz.

⁴⁸ E példa sem szerepel a korpuszban, egyedi jelenséggént kezelem itt.

A paypass-os bankkártya-tulajdonosok másik típusa az, aki fizetési szándékát a következőképp jelzi: „*érintenék!*” [szeretnék paypass-os kártyával fizetni]. A megnyilatkozás: „*érintenék!*” relevanciája megkérdőjeleződik, mivel homályos a referenciája.

(37) *Érintenék!* [mit, hova?]

Az *Érintenék!* azt jelenti, „szeretnék paypass-os kártyával fizetni”.

A diszkusszióban a szakirodalmi áttekintés, a kutatás során alkalmazott kevert módszertan alapján elemeztem a mozibüfében megfigyelt kéréstípusokat, melyek alapján 2000 megnyilatkozást tartalmazó típus-példány alapú korpuszomat fejlesztettem, és mely további kutatások megtervezésére és folytatására inspirált. Mindezen tapasztalatokat a következő, *Konklúzió* című fejezetben összegzem.

5. Konklúzió

Doktori értekezésemben arra tettem kísérletet, hogy a kérés beszédaktusát megvizsgáljam mozibüfés diskurzusok korpuszában. Abból az alapfeltevésből indultam ki, hogy számtalan stratégia létezik arra, hogy kérést fejezzünk ki, hogy rábírjuk a hallgatót kérésünk teljesítésére, e gondolatmenetnek egy példája a moziban, vendéglátóhelyeken történő kérés, melynek kutatására saját tapasztalataimból merítettem inspirációt egykori mozibüfés alkalmazottként.

Kutatásom azért tekinthető aktuálisnak, mivel középpontjában az empiria áll, melynek célja a kérés beszédaktusának egy adott, egyedi kontextusban (kérés a mozibüfésben) való bemutatása, részletes analízise. Emellett a téma szempontjából legfontosabb, releváns szakirodalmakat is bemutattam – a teljesség igénye nélkül –, melyek a kutatás elméleti háttérét (a beszédaktus-elmélet, az udvariasságelméletek, valamint a társalgáselemzés) határozták meg.

A dolgozatban négy kutatási kérdést vázoltam fel, melyeket e záró fejezetben pontról pontra bemutatok és összegzem az egyes kérdésekhez kapcsolódó válaszaimat és megfigyeléseimet.

1. Milyen magyar nyelvű kéréstípusok figyelhetőek meg a mozibüfés diskurzusban?
2. Milyen kiegészítő módszertani lehetőségek (tesztek) állnak rendelkezésre a kérés beszédaktusának vizsgálatára (attitűdöt, udvariasságot, direktséget, gyakoriságot vizsgáló kérdőív)?
3. Hogyan realizálódik a kérés a mozibüfés társalgás során, milyen társalgási forgatókönyvet vázolhatunk fel annak kapcsán?
4. Milyen ábrázolási módot alkalmazhatunk, melyben nem csak a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetjük el, hanem reflektálhatunk a teljes kontextusra, a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére (ld. szociokulturális hierarchia)?

1. kutatási kérdés

2016-ban történt adatgyűjtésem után egy kétezer kérést célzó megnyilatkozásból álló korpuszt fejlesztettem, melyben összesen négyféle kéréstípust figyeltem meg: származtatott mód (performatív ige nélkül); *lesz egy*, explicit performatívum, beágyazott performatívum típusú kéréseket.

54. Táblázat. A megfigyelt kéréstípusok példákkal ellátva a fejlesztett korpusz alapján

Típus	Példák/Kérésvariánsok
Származtatott mód	<i>Egy popcorn!</i>
(performatív ige nélkül)	<i>Popcorn, kóla!</i>
	<i>Egy popcorn, légy szíves!</i>
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>
	<i>Lesz egy popcornom.</i>
	<i>Lenne egy popcorn(om).</i>
Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy kólát!</i>
	<i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>

A leggyakoribb kéréstípus az explicit performatívum, mintegy 755 fő (ld. *Diskusszió* című fejezet, 82. oldal, 27. Táblázat) fejezte ki kérését ezzel a beszédaktussal, melynek két változatát különböztettem meg: *kérek/kérnék (szépen)*.

A második leggyakoribb kéréstípus a *lesz egy* típusú kérés volt, mintegy 606 megnyilatkozással a típus-példány alapon tételezett korpuszban, mellyel külön alfejezetben is foglalkoztam, hogy részletesebben le tudjam írni a kérésjelenséget. Megvizsgálva a szerkezetét, arra a következtetésre jutottam, hogy a *lesz egy* egy olyan hibrid beszédaktus, melynek szerkezete az indirekt (közvetett) beszédaktusokéra hasonlít, lényegi feltételeit tekintve pedig direktívum.

A harmadik leggyakoribb kéréstípus, mely a legudvariasabb, egyben legkevésbé direkt stratégiának minősül, a beágyazott performatívum (*szeretnék kérni egy...*), melyből összesen 404 megnyilatkozás található a korpuszban. E típus kapcsán az is megfogalmazható továbbá, hogy azokat a kérésstratégiákat tekinthetjük a legudvariasabbnak, egyben legkevésbé direktnek, melyekben a kérésnek megfelelő performatív igével (kér) történik a kérés. Ezt a feltevést alátámasztották az értelmező tesztekben kapott eredmények, a különböző magyar anyanyelvű (mozialkalmazottak, random értelmezők) tesztelők válaszai.

A negyedik leggyakoribb, tehát a legritkább kéréstípus a származtatott mód (235 megnyilatkozás), melynek három variánsát írtam le: *egy popcorn!* (50 megnyilatkozás); *kóla, popcorn!* (83 megnyilatkozás); *egy popcorn, légy szíves!* (102 megnyilatkozás). Ezekben a megnyilatkozástípusokban megfigyelhető, hogy a mozibüfé kontextusban anélkül is utalhatnak a vásárlók a lényegi feltétel kielégítésére, hogy bármilyen explicit illokúciós erőt jelölő kifejezést (*kérek, szeretnék kérni* stb.) alkalmaznának.

2. kutatási kérdés

A magyar nyelvű mozibüfé diskurzusokat tartalmazó korpuszon kívül a kérés beszédaktusát szándékoltam további vizsgálatok alá helyezni, ezért a kutatást kiegészítve online értelmező teszteket fejlesztettem.

Az első értelmező teszt magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyokat, nőket és férfiakat (21 fő) vizsgált, hogy a mozibüfében megfigyelt kéréstípusokat miképp ítélik meg a direktség és az udvariasság mértékének szempontjából, ennek fókuszában a *lesz egy* típusú kérésstratégia és annak variánsa (*lenne egy*) állt elsősorban.

Összességében elmondható, hogy az alanyok részvételével végzett tesztelés eredménye szerint nem szignifikánsan ugyan, de különbséget figyeltek meg a két változat között, miszerint a *lenne egy* változat a feltételes módú forma enyhébb, kevésbé direkt, sokkal inkább kérésnek minősíthető és elfogadhatóbb az udvariasság szempontjából. Emellett szélesebb körben alkalmaznák e formát, idősebb és fiatalabb alkalmazottaknak, szinte az összes általam felsorolt típusú vendéglátóhelyen, mint a *lesz egy*-et. Általánosságban viszont nem tekinthető sem preferált, sem udvarias kérésnek a *lesz egy* és annak változata, a tesztalanyok inkább kerülik alkalmazását.

A résztvevők továbbá a *lesz egy* típusú kéréseken kívül több egyéb kérést leírtak, melyek közül hatot az általam megfigyelt két kéréstípusként (származtatott mód és explicit performatívum) azonosítottam. Emellett három interrogatívumként kifejezett kérést is lejegyeztek, melyekre azonban a korpuszomban nem volt példa, valamint egyéb stratégiákat, melyekben a kérésnek megfelelő performatív ige helyett más igéket használtak (*adjon, akarom, lökj*).

A második értelmező tesztben pécsi mozibüfé alkalmazottakat (8 fő) kérdeztem arról, hogyan vélekednek a vásárlók által használt kéréstípusokról és -stratégiákról. Hasonlóan az első értelmező teszt tanulságaihoz, a mozialkalmazottak körében sem kedvelt formák a *lesz egy* és a *lenne egy*; a *lenne egy* alakot továbbá ez esetben is enyhébbnek, kevésbé direktnek (sőt olykor bizonytalanak) vélték a mozialkalmazottak. A leggyakoribb, egyben legudvariasabb „head

act” stratégiának (explicit és beágyazott performatívum) azokat tekintették, melyek a kérdésnek megfelelő performatív igével (pl. *kérek*) vagy annak módosult változatával (pl. *szeretnék kérni*) történtek. Leírtak továbbá olyan kéréstípusokat is, melyeket korpuszomban nem jegyeztem le, és melyek ugyancsak nem a kérdésnek megfelelő performatív igéssel történtek (*adj, jöhet, kellene*), illetve olyan formákat, mellyel a kérdés interrogatívumként hangzott el (*mit ajánl? kérhetnék?*).

Az előző két teszt nyomán egy másik, **harmadik értelmező tesztet** is fejlesztettem, melyben magyar anyanyelvű, változatos életkorú random alanyokat, nőket és férfiakat (50 fő) kérdeztem arról, milyen kérést megelőző kérdéstípusokat ismernek, tartanak gyakorinak konvencionális, intézményi szituációkban, tehát nem spontán vagy hétköznapi körülmények közt. Az értelmező tesztet azon előfeltevés alapján állítottam össze, hogy fontos annak feltárása, milyen kérdés előzi meg egy társalgási fordulóban a kérdés végrehajtását (performálását), hiszen a résztvevők együttműködése, az interakció szabályainak felismerése és használata elengedhetetlen ahhoz, hogy a társalgás sikeres legyen, azaz újra létrejöhessen.

A leggyakoribb kérést megelőző kérdéstípusok a válaszadók szerint a következők voltak: *Mit adhatok? Mit szabad adnom? Mit hozhatok? Segíthetek? Parancsoljon!* Míg a legkevésbé ismert kérdéstípusok a *Mit adok? Oda mit adhatok? Oda? Mit hozok?* kérdések.

Úgy véltem, lényeges a kutatás szempontjából feltárni a gyakori kérdéstípusokat, mivel azok alapján kirajzolódhat egy mintázat, hogyan realizálódik a kérdések és a válaszok nyelvi formája, esetleg egybeesik-e a performatív ige a kérdés és a válasz megfogalmazása során. Ezzel kapcsolatban nem találtam összefüggést, tekintve, hogy a leggyakoribb kérdéstípus a *Mit adhatok?*, azonban 2000 kérésű megnyilatkozást tartalmazó korpuszomban nem volt olyan kéréstípus vagy -stratégia, mely a kérést az „ad” performatív ige változataival (*adjon/adhatna egy... stb.*) fejezné ki.

Nincs továbbá összefüggés a között sem, hogy mit tartanak gyakorinak (*Mit adhatok?*) és mit minősítenek a legudvariasabbnak (*Mit szabad hoznom/adnom?*) a résztvevők, véleményem szerint ez is arra utal, hogy a beszélők potenciális motivációi felett áll a konvenció, a társalgás hatékony levezetésének igénye.

3. kutatási kérdés

Doktori kutatásom alapvető célja a magyar nyelvben, a mozibüfés szituációban előforduló kéréstípusok összegyűjtése és elemzése volt. Ezt kívántam vizsgálni egy más, a mozibüfés interakció egészére vonatkozó megközelítésből a társalgáselemzés segítségével. Abból az

alapfeltevésekből indultam ki, hogy egy beszédaktus végrehajtásánál nem csak az a kérdés, hogy maga a kérést célzó megnyilatkozás hogyan hangzik el, hanem az is, mire válasz az adott kéréstípus vagy -stratégia, azaz milyen kérdés előzi meg a választ, mivel a kommunikáció, a társalgás lényege, hogy az újra és újra létrejöhhessen – erre alapult a kéréseket megelőző leggyakoribb kéréstípusokat feltáró értelmező teszt is.

A társalgáselemzési megközelítés során arra szerettem volna választ találni, hogyan épül fel egy társalgási forduló (kérdés–válasz) a mozibüfében, milyen tényezők alkotják a forduló szabályait, és hogyan lehet úgy ábrázolni a kérést, hogy közben a társalgás több tényezőjére is reflektálni lehessen a különböző kéréstípusok bemutatása és elemzése mellett.

Ezért egy olyan ábrázolási módot fejlesztettem, melyben a mozibüfés társalgás kivonatát adom meg (paralingvisztikai elemeket nem jelöltem az elemzések során). Azért választottam ezt a módszert, mivel a mozibüfés társalgás egy szigorúan szabályozott párbeszéd, keret (frame), melynek sémája mindig változatlan: az alkalmazott köszön előre, mindig előbb történik meg a kérdés, mint a kérés (*mit adhatok – kérek egy...*), spontán fordulatok vagy témaváltás nem fordul elő a büféjelleg (sorban állás, kiszolgálás–fizetés egy helyen nagyon rövid időn belül) miatt. Emiatt nem fókuszáltam a társalgás egyedi jelenségeire, a társalgás sémáját, forgatókönyvét vázoltam fel.

E forgatókönyv pedig nem csak a konkrét beszédaktust (kérés) elemezte, hanem a társalgási keretet, és az egyéb, az aktuális szituatív kontextus szempontjából releváns körülményeket is. A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyve a különböző társalgási fordulók kötelezőérvényűségéből indult ki (mindig van köszönés, a kérdést kérés követi stb.), valamint a résztvevők közös tudására épít a szituációval kapcsolatban.

Úgy gondolom, hogy ez a modell más konvencionális kérési szituációk leírására is alkalmas lehet, ahol a körülmények nagymértékben meghatározzák az alany társalgásban betöltött pozícióját.

4. kutatási kérdés

A negyedik kutatási kérdésem fókuszában az állt, milyen ábrázolási módot alkalmazhatnék, melyben nem csupán a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetem el, hanem reflektálni lehetne az aktuális szituatív kontextusra, a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére (ld. hierarchia).

A *Diszkusszió* című fejezetben mindezt egy példán, pontosabban egy mozibüfés kérést megelőző kérdés–kéres fordulóján keresztül szemléltettem.

E: Mit adhatok?

V: Egy kólát!

Ebben a komplex ábrázolási rendszerben az adatokat többféle megközelítés szerint elemeztem, mely úgy gondolom, nem csak erre a kontextusra, illetve a vendéglátás területén belül, hanem más beszédaktusok vizsgálatára is kiterjeszhető lehet.

Kitértem arra, hogy milyen típusú diskurzusról beszélünk, valamint mik a vizsgált megnyilatkozás általános paraméterei: magyar beszélt nyelvi, konvencionális „face-to-face” társalgásról beszélhetünk a mozibüfé esetében, melyben reflektálhatunk a társalgásban részt vevők közti társadalmi távolságra, a köztük lévő erőviszonyra, ki tekinthető a beszélőnek és ki a hallgatónak, ki fogalmaz meg kérést (vásárló) és ki a kérést megelőző kérdést (alkalmazott).

Majd a kérési beszédaktust azonosítottam (itt: származtatott mód), melynek illokúciós pontjára (a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit tegyen), illokúciós erejére (kéres, parancs, felszólítás vagy rendelés) és a résztvevők pszichológiai állapotára reflektáltam (S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t).

Egy olyan táblázatot is mellékeltem (ld. 29. Táblázat 85. oldal), melyben az adott kéréstípus direktségi és udvariassági szintjére reflektáltam, elmondható, hogy a kérés egy negatív arculatfenyegető tevékenység. A társalgásban mind a két résztvevő arculatát sérülés éri: a hallgató arra kényszerül, hogy a beszélő szándékainak vesse alá magát, a beszélő pedig tisztában van vele, hogy kérését nem utasíthatja vissza a hallgató munkahelyi kötelezettsége miatt. A beszélő továbbá a negatív udvariasság különböző stratégiáit alkalmazhatja, például a *lesz egy* típusú kéréssel vagy a származtatott móddal (*egy kólát*). Azonban a beszélő pozitív arculatát is elősegítheti udvariasabb formák alkalmazásával, mint az explicit performatívum (*kérek egy...*), vagy a beágyazott performatívum típusú kérésstratégiák – melyeket az értelmező tesztelő random alanyok és mozialkalmazottak is a legudvariasabb stratégiáknak véltek.

Ahogy azt az előbbi fejezetekben tárgyaltam, az udvariasság és a direktség nem ugyanazok a fogalmak, bár szoros összefüggés van köztük. Kutatásomban két direktségi szintet határoztam meg, az első szintbe a performatív ige nélkül elhangzó, származtatott mód (*egy kólát! popcorn, kóla!*) és a *lesz egy* típusú kérések tartoznak. A második szint azokra a megnyilatkozásokra vonatkozik, melyek tartalmazzák a konvencionális, prototípusos performatív igét is (*kér*), ezek

az explicit performatívumok – melyek egyben a leggyakoribb kéréstípusok a mozibüfés diskurzusban. Ez utóbbi típusokat tekintjük udvariasabb formáknak.

Maga a kérés mint beszédaktus Bach és Harnish 1979-es beszédaktussémájában (Speech Act Schema – SAS) is elemezhető, melyben a nyelvi közösség számára releváns információk is feltüntethetőek. Olyan elvek vezérlik a beszédaktussémát, mint a Kommunikatív Vélelem (CP – Communicative Presumption), mely a közös vélekedést rögzíti a nyelvi közösségben, hogy ha S mond valamit H-nak, azt felismerhető illokúciós szándékkal teszi; a Nyelvi Vélelem (LP – Linguistic Presumption), mely egy közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy ha S egy adott nyelven megfogalmaz egy kifejezést, H azonosítani tudja azt háttérinformációja alapján. Fontos fogalom továbbá a Közös Kontextuális Vélekedés (MCB – Mutual Contextual Belief), valamint a Szószertiség Vélelme (PL – Presumption of Literalness), mely egy közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy amit S kimond egy adott kifejezést, adott körülmények közt, azt szó szerint érti.

A kérés mint beszédaktus, illetve a kérés mint egy társalgási fordulóban elhangzó kifejezés elemzésénél úgy vélem, nélkülözhetetlen volt felvázolni az aktuális szituatív kontextust, mellyel a beszédaktus funkciója, jelentése pontosabban értelmezhetővé válik, hiszen a szituációt meghatározó körülmények, kiegészítő elemek (franchise mozi, egyenruha, sorban állás) is hozzájárulnak a jelentés konstruálásához.

Végül mindezen paraméterek áttekintése után a társalgás forgatókönyvét is felvázoltam, mely tehát nem csak a konkrét beszédaktusra reflektál, a kérést megelőző kérdésre is. Illetve nem csak egy konkrét fordulót (kérést megelőző kérdés–kérés) rögzíthetünk így, hanem a teljes társalgás forgatókönyv alapú sémáját, jelölve (ha releváns a társalgás szempontjából), a kötelező érvényű fordulókat, a fordulók szabályait (ki fejez ki kérdést vagy kérést), hogyan lehet bővíteni a társalgási fordulókat (specifikáló vagy kiegészítő kérdések stb.).

Doktori értekezésem célja az volt, hogy a magyar nyelv egy speciális pragmatikai jelenségét részletesen le tudjam írni, a különböző megfigyelt kéréstípusokat a szakirodalomban foglalt kategóriarendszerben el tudjam helyezni, továbbá egy átfogó ábrázolási módot is fejlesszek, mellyel a kérést mint beszédaktust az aktuális szituatív kontextusban tudom bemutatni és elemezni.

Emellett kísérletet tettem arra is, hogy a kérés fogalmát meghatározzam az itt vizsgált adatok alapján: mi a kérés a mozibüfés kontextusban, miért tekinthetőek, vagy épp nem tekinthetőek kérésnek a mozibüfés megnyilatkozások. Kérésnek tehát e kutatásban azokat az illokúciós

beszédaktusokat (direktívumokat) tekintetem, melyek illokúciós pontja arra irányul, hogy a diskurzus (legalább) két részvevője közül a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen. A beszédaktus előkészítő feltétele szerint a hallgató képes megtenni az aktust. A beszélő pedig úgy véli, a hallgató képes megtenni az aktust. Ideális esetben a lényegi feltétel szerint a hallgató végrehajtja az aktust. Azonban nem csak a beszélő pszichológiai állapotát kell figyelembe vennünk (aki kifejezi vágyát, hogy a hallgató tegye meg az aktust), a hallgatótól is függ, hogyan értékeli egy adott megnyilatkozást – parancsnak, utasításnak, kérésnek.

Továbbá a mozibüfé egy olyan szituatív kontextust vázol fel, melyben nagy szerepe van a konvenciónak, a mozialkalmazott munkájának lényege a vásárlók kéréseinek teljesítése, tehát kölcsönös érdek vezérli a szituációt: a vásárló kérést fejez ki, melynek hatására megtörténik a kiszolgálás, végül az alkalmazott fizetést kap, mivel teljesített számtalan kérést, kiszolgált a vevőket. A konvenció fogalma több ponton is érintett ebben a kontextusban: 1. a mozibüfés kontextus egy konvencionális szituáció (vendéglátás), ahol a diskurzus fókuszában gyakran előforduló, ismétlődő beszédaktusok állnak; a beszélők kellő gyakorisággal használnak egy kifejezést az adott kontextusban annak céljából, hogy egy adott illokúciós célt érjenek el, kérést fogalmazzanak meg. 2. a mozibüfés (és a vendéglátási) diskurzus konvencionális, mivel szabályokhoz kötött (ki köszön előre, ki fogalmaz meg kérést, ki kérdést stb.), nem spontán társalgás. 3. tipikusan konvencionális performatív ige a kérés beszédaktusa kapcsán például a *kér* ige, de ugyanilyen konvencionális, kellő gyakorisággal alkalmazott ige a *lesz* (*lesz egy*) is.

Azonban említést kell tenni azon érvekről is, melyek szerint nem tekinthetőek kérésnek a mozibüfés kontextusban a megnyilatkozások. 1. hierarchia figyelhető meg a társalgásban részt vevő alanyok között, melyben az alkalmazott alárendelt, míg a vásárló fölérendelt pozícióban van. 2. a beszélő feleknek nincs egyenlő joguk kérés megfogalmazására – kérést a vásárló (beszélő) fogalmazhat meg (performálhat) (a társalgás záró fordulójában előfordulhat, hogy az alkalmazott is kérést fogalmaz meg a vásárlónak: *van esetleg kisebb pénze/aprója* stb.).

3. végül pedig, a kérés teljesítése nem utasítható vissza, nem tagadható meg a vendéglátás kontextusában, mivel azzal a társalgás szabályrendszerét sértené meg az alkalmazott, esetleg megrovásban részesülne munkáltatójától. Mindezek ellenére továbbra is úgy vélem, a mozibüfés kérést célzó megnyilatkozások dominánsan kérésnek minősülnek a konvencionális miatt, valamint attól függően, hogyan értékeli azokat a hallgató, aki végül teljesíti a kérést. Az értelmező tesztek során merült fel két beszédaktus esetében, hogy felszólításnak, utasításnak vagy parancsnak értékeli őket: ezek a származtatott mód (*egy kólát!*) és a *lesz egy* típusú

kérések, melyek egyben a legdirektebb, legkevésbé udvarias formák, míg a kérésnek megfelelő performatív igével kifejezett megnyilatkozások (*kérek, szeretnék kérni*) egyértelműen kérésnek tekinthetők, ezek továbbá a legkevésbé direkt, de legudvariasabb formák.

Talán a legfontosabb kérdés a beszédaktus meghatározásánál az, hogy a kérést célzó megnyilatkozások illokúciós erejét felismerjük (kérés vagy utasítás), mely tehát a hallgató pszichológiai állapotától, valamint az aktuális szituatív kontextustól függ, melyben a beszédaktus megvalósul.

Doktori kutatásomat a későbbiekben is folytatni szeretném, az itt bemutatott értelmező tesztek mellé diskurzuskiegészítő teszteket (discourse completion task – DCT) fejlesztenék a vendéglátás területén belül, melynek célja az lenne, hogy az értelmezők maguk válaszolják meg a kérést megelőző kérdéseket, azaz maguk fejezzék ki ezúttal írott formában kéréseket. Egy olyan DCT-alapú tesztet is szeretnék fejleszteni, mely képregényszerűen rögzíti a társalgást (ld. Fox–Heinemann 2019), és a résztvevőknek az egyes képkockák alapján kellene felvázolnia a társalgást, kifejezni (leírni) a beszédaktust vagy a „head act” stratégiát. Érdekes lenne megvizsgálni az eltéréseket az itt bemutatott és elemzett élőnyelvi adatokhoz képest.

Emellett kontrasztív vizsgálatokat is szeretnék végezni angol és francia nyelven (melyeken magam is jól beszélek) hasonló kontextusban annak feltérképezésére, milyen kéréstípusok figyelhetők meg ezeken a nyelveken a magyar nyelvvel összevetve, milyen hasonlóságok és eltérések körvonalazódnak. Ennek célja ugyancsak a kérés mint beszédaktus mélyebb analízise egy adott, egyedi kontextusban.

6. Irodalomjegyzék

- Acheoah, John Emike–Olaleye, Joel Iyiola. 2017. Reflections on Bach and Harnish’s Pragmatic Theory. *International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities* 2 (2): 23–34.
- Albertné Herbszt, Mária. 1992. A társalgás néhány jellemzője és szabálya. *Szemiotikai szövegtan* 5: 9–18.
- Andor, József. 1985. On the psychological relevance of frames. *Quaderni di Semantica* VI/2: 212–221.
- Andor, József. 2011. Reflections on Speech Act Theory: An Interview with John R. Searle. *International Review of Pragmatics* 3: 1–22.
- Aijmer, Karin. 1996. *Conversational Routines in English: Convention and Creativity*. London: Longman.
- Austin, John L. 1962. *How to Do Things with Words*. Clarendon, Oxford. Magyarul: 1990. *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó, Bp.
- Bach, Kent – Robert M. Harnish. 1979. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, MA etc.: MIT Press.
- Blum-Kulka, Shoshana. 1982. Learning to Say What You Mean in a Second Language. *Applied Linguistics* 3 (1): 29–59.
- Blum-Kulka, Shoshana – Ohlstein, Elite. 1984. Request and Apologies. *Applied Linguistics*. 3, 1984: 196–213.
- Blum-Kulka, Shoshana. 1987. Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different? *Journal of Pragmatics* 11 (2): 131–46.
- Blum-Kulka, Shoshana – House, Juliane – Kasper, Gabriele. 1989a. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Blum-Kulka, Shoshana – House, Juliane – Kasper, Gabriele. 1989b. Investigating Cross-Cultural Pragmatics: An Introductory Overview. In *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, edited by Shoshana Blum-Kulka, Juliane House, and Gabriele Kasper, 1–34. Norwood, NJ: Ablex.

- Boronkai, Dóra. 2009. *Bevezetés a társalgáselemzésbe*. Budapest: Ad Librum Kiadó.
- Brown, Penelope – Levinson, Stephen C. 1978. Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, edited by E. N. Goody, 56–324. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Penelope – Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, Herbert H. 1979. Responding to Indirect Speech Acts. *Cognitive Psychology* 11: 430–77.
- Clark, Herbert H. – Schunk, Dale H. 1980. Polite Responses to Polite Requests. *Cognition* 8: 11–143.
- Craven, Alexandra – Potter, Jonathan. 2010. Directives: Entitlement and Contingency in Action. *Discourse Studies* 12 (4): 419–42.
- Croft, William. 1994. Speech Act Classification, Language Typology and Cognition. In *Foundations of Speech Act Theory: Philosophical and Linguistic Perspectives*, edited by Savas Tsahatzidis, 460–77. London: Routledge.
- Curl, Traci S. – Drew, Paul. 2008. Contingency and Action: A Comparison of Two Forms of Requesting. *Research on Language & Social Interaction* 41 (2): 129–53.
- Drew, Paul. 2005. Conversation Analysis. In *Handbook of Language and Social Interaction*, edited by Kristine L. Fitch and Robert E. Sanders, 71–102. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Drew, Paul – Curl, Traci S.. 2008. Conversation Analysis: Overview and New Directions. In *Advances in Discourse Studies*, edited by Vijay Bhatia, John Flowerdew, and Rodney H. Jones, 22–35. New York: Routledge.
- Duranti, Alessandro. 1997. *Linguistic Anthropology*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Edmondson, Willis – House, Juliane. 1981. *Let's Talk and Talk about It: A Pedagogic International Grammar of English*. Munchen: Urban & Schwarzenberg.

- Ervin-Tripp, Susan. 1976. Is Sybil There? The Structure of Some American English Directives. *Language in Society* 5 (1): 25–66.
- Fairclough, Norman. 1989. *Language and Power*. London: Longman
- Fairclough, Norman – Wodak, Ruth. 1997. Critical Discourse Analysis. In van Dijk, T. A. (ed.) *Discourse as Social Interaction*. London: SAGE. 258–84.
- Flöck, Ilka. 2016. *Requests in American and British English*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Fox, Barbara. 2015. On the Notion of Pre-Request. *Discourse Studies* 17 (1): 41–63.
- Fox, Barbara – Heinemann, Trine. 2019. Telescoping responses to requests: Unpacking progressivity. *Discourse Studies*. 21(1): 38–66.
- Fraser, Bruce. 1990. Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics* 14 (2): 219–236.
- Francik, Ellen P. – Clark, Herbert H. 1985. How to Make Requests That Overcome Obstacles to Compliance. *Journal of Memory and Language* 24: 560–68.
- Fraser, Bruce. 1974. *An Analysis of Vernacular Performative Verbs*. Bloomington: Indiana University Linguistics Club.
- Geluykens, Ronald. 2007. On Methodology in Cross-Cultural Pragmatics. In *Cross-Cultural Pragmatics and Interlanguage Pragmatics*, edited by Bettina Kraft and Ronald Geluykens, 21–72. Munchen: Lincom Europa.
- Goffman, Erving. 1967. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Harmondsworth: Penguin.
- Golato, Andrea. 2003. Studying Compliment Responses: A Comparison of DCTs and Recordings of Naturally Occurring Talk. *Applied Linguistics* 24 (1): 90–121.
- Goldschmidt, Myra M. 1998. Do Me a Favor: A Descriptive Analysis of Favor Asking Sequences in American English. *Journal of Pragmatics* 29 (2): 129–53.
- Grice, Herbert Paul. 1975. Logic and Conversation. In *Speech Acts*, edited by Peter Cole and Jerry L. Morgan, 41–58. Vol. 3 Syntax and Semantics. New York: Academic Press.

- Gu, Yueguo. 1990. Politeness in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics* 14: 237–57.
- Hancher, Michael. 1979. The Classification of Cooperative Illocutionary Acts. *Language in Society* 8 (1): 1–14.
- Haugh, Michael. 2013. Disentangling face, facework and im/politeness. *Sociocultural Pragmatics* Vol. 1.: 46–73.
- Holmqvist, Jonas – Van Vaerenbergh, Yves–Grönroos, Christian. 2017. Language use in services: Recent advances and directions for future research. *Journal of Business Research* 72: 114–118.
- Holtgraves, Thomas. 1986. Language Structure in Social Interaction: Perceptions of Direct and Indirect Speech Acts and Interactants Who Use Them. *Journal of Personality and Social Psychology* 51 (2): 305–14.
- Holtgraves, Thomas, and Yang, Joong-Nam. 1990. Politeness as Universals: Cross-Cultural Perceptions of Request Strategies and Inferences Based on Their Use. *Journal of Personality and Social Psychology* 59 (4): 719–29.
- Hunston, Susan. 2002. *Corpora in Applied Linguistics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Ide, Sachiko – Hill, Beverly – Carnes, Yukiko – Ogino, Tsuonoa – Kawasaki, Akiko. 1992. The Concept of Politeness: An Empirical Study of American English and Japanese. In *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice*, edited by Richard J. Watts, Sachiko Ide, and Konrad Ehlich, 281–97. Berlin, etc.: de Gruyter.
- Jones, Kimberly. 1992. A Question of Context: Directive Use at a Morris Team Meeting. *Language in Society* 21 (03): 427.
- Jucker, Andreas H. 2009. Speech Act Research between Armchair, Field and Laboratory: The Case of Compliments. *Journal of Pragmatics* 41 (8): 1611–35.
- Kárpáti, Eszter. 2006. *A szöveg fogalma*. Typotex, Budapest.

- Kasper, Gabriele. 2000. Data Collection in Pragmatics Research. In *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*, edited by Helen Spencer-Oatey, 316–41. London/New York: Continuum.
- Kecskés, István. 2013. *Intercultural Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Kenesei, István. 2003. A filozófia a nyelvészetben, avagy hová tűnt a nyelvfilozófia? In Farkas, Katalin és Orthmayr, Imre (szerk.): *Bölcsélet és analízis*, Eötvös Kiadó, Budapest. 100–117./ 1–23.
- Letöltve: 2019. 10. 11. <http://www.nyelvtud.hu/kenesei/publ/nyelvfilozofia.pdf>
- Kress, Gunther – Van Leeuwen, Theo. 2006. *Reading images. The Grammar of Visual Design*. New York: Routledge.
- Kuroshima, Satomi. 2010. Another Look at the Service Encounter: Progressivity, Intersubjectivity, and Trust in a Japanese Sushi Restaurant. *Journal of Pragmatics* 42 (3): 856–69.
- Labov, William. 1984. Field Notes of the Project on Linguistic Change and Variation. In *Language in Use. Readings in Sociolinguistics*, edited by John Baugh and Joel Sherzer, 28–53. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lachenicht, L. G. 1980. Aggravating Language: A Study of Abusive and Insulting Language. *Papers in Linguistics* 13 (3–4): 607–88.
- Lakoff, Robin. 1973. The Logic of Politeness: Or Minding Your P's and Q's. In *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, edited by Claudia Corum, T. Cedric Smith-Stark, and Ann Weiser, 292–305. Chicago: University of Chicago Press.
- Leech, Geoffrey N. 1983. *Principles of Pragmatics*. London; New York: Longman.
- Lehrer, Adrienne. 1989. Remembering and Representing Prose. Quoted Speech as Data Source. *Discourse Processes* 12: 105–25.
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Lindström, Anna. 2005. Language as Social Action: A Study of How Senior Citizens Request Assistance with Practical Tasks in the Swedish Home Help Service. In *Syntax and Lexis in Conversation Analysis*, edited by Auli Hakulinen and Margret Selting, 209–33. Amsterdam: John Benjamins.
- Locher, Miriam A. – Watts, Richard J.. 2005. Politeness Theory and Relational Work. *Journal of Politeness Research* 1: 9–33.
- Madarász, Eszter 2016. *A kérést kifejező direktívumok empirikus alapú vizsgálata mozi-büfés diskurzusokból gyűjtött korpusz alapján.* In V. Interdiszciplináris Doktorandusz Konferencia: Konferenciakötet. Pécs: PTE Doktorandusz Önkormányzat. 299–308.
- Madarász, Eszter 2018. A kérés aszimmetriája: A „lesz egy...” típusú kérések elemzése mozi-büfés diskurzusokban. In Dombi, Judit; Farkas, Judit; Gúti, Erika (szerk.), *Aszimmetrikus kommunikáció – aszimmetrikus viszonyok.* Bicske, Magyarország: SZAK Kiadó, 881–900.
- Mao, LuMing Robert. 1994. Beyond Politeness Theory: ‘Face’ Revisited and Renewed. *Journal of Pragmatics* 6: 70–73.
- Matsumoto, Yoshiko. 1988. Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics* 12: 403–26.
- Murphy, M. Lynne – De Felice, Rachele 2018. Routine politeness in American and British English requests: use and non-use of *please*. *Journal of Politeness Research* 15 (1): 77–100.
- Nakane, Ikuko. 2007. *Silence in Intercultural Communication.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Németh, Margarita 2015. Apologizing Strategies in Hungarian. *Argumentum* 14: 217–231. Debreceni Egyetemi Kiadó.
- Németh T., Enikő 1994. Megnyilatkozás: Típus – Példány. *Acta Universitatis Szegediensis de Attila József Nominatae* 35: 69–101.
- Pufahl Bax, Ingrid. 1986. How to Assign Work in an Office: A Comparison of Spoken and Written Directives in American English. *Journal of Pragmatics* 10 (6): 673–92.

- Rauniomaa, Mirka – Keisanen, Tiina. 2012. Two Multimodal Formats for Responding to Requests. *Journal of Pragmatics* 44 (6–7): 829–42.
- Rosch, Eleanor. 1975. Cognitive Representations of Semantic Categories. *Journal of Experimental Psychology* 104 (3): 192–233.
- Sacks, Harvey – Schegloff, Emmanuel A. – Jefferson, Gail. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50: 696–735.
- Sadock, Jerrold M. 1974. *Toward a Linguistic Theory of Speech Acts*. New York: Academic Press.
- Sadock, Jerrold M. 1994. Toward a Grammatically Realistic Typology of Speech Acts. In *Foundations of Speech Act Theory*, edited by Tsohatzidis, Savas L. New York: Academic Press.
- Sadock, Jerrold. 2004. Speech Acts. In *The Handbook of Pragmatics*, edited by Lawrence Horn and Gregory Ward, 53–73. Malden: Blackwell.
- Sbisá, M. 2002. Cognition and Narrativity in Speech Act Sequences. *Rethinking Sequentiality*. ed. Meierkord, C. – Fetzer, A. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Sbisá, Marina. 2012. Austin on Meanin and Use. *Lodz Papers in Pragmatics* 8.1: 5–16.
- Sbisa, Marina. 2013. Locution, Illocution, Perlocution. In *Pragmatics of Speech Actions*, edited by Marina Sbisa and Ken Turner, 25–75. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Sbisá, Marina. 2014. Evidentiality and illocution. *Intercultural Pragmatics*, 11 (3): 463–483.
- Schegloff, Emanuel A. 1972. Sequencing in Conversational Openings. In *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, edited by John Gumperz and Dell Hymes, 346–80. Oxford: Basil Blackwell.
- Schegloff, Emanuel A. – Sacks, Harvey. 1973. Opening up Closings. *Semiotica* 8 (4): 289–327.
- Schiffer, Stephen R. 1972. *Meaning*. Oxford/New York: Oxford University Press.

- Schneider, Klaus P. – Barron, Anne. 2014. *The Pragmatics of Discourse*. Handbooks of Pragmatics 3. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.
- Searle, John R. 1969. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, John R. 1975. Indirect Speech Acts. In *Speech Acts*, edited by Peter Cole and Jerry J. Morgan, 59–82. Vol. 3 Syntax and Semantics. New York: Academic Press Inc.
- Searle, John R. 1976. A Classification of Illocutionary Acts. *Language in Society* 5 (1): 1–23.
- Searle, John R. 1979. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sifianou. 1992. *Politeness Phenomena in England and Greece: A Cross-Cultural Perspective*. Oxford: Clarendon Press.
- Stivers, Tanya – Rossano, Federico. 2010. Mobilizing Response. *Language and Social Interaction* 43 (1): 3–31.
- Sperber, Dan – Wilson, Deidre. 1995. *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford: Blackwell.
- Strawson, Peter, F. 1964. Intention and Convention in Speech Acts. *The Philosophical Review*, 73 (4) 439–460.
- Szili, Katalin. 2002. A kérés pragmatikája a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr*. 126: 12–30.
- Szili, Katalin. 2013. Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata. Budapest: Tinta Könyvkiadó
- Tátrai, Szilárd. 2004. A kontextus fogalmáról. *Magyar Nyelvőr* 128 (4): 479–494.
- Terkourafi, Marina. 2015. Conventionalization: A new agenda for im/politeness research. *Journal of Pragmatics*. 86: 11–18.
- Turnbull, William – Saxton, Karen L. 1997. Modal Expressions as Facework in Refusals to Comply with Requests: I Think I Should Say 'no' Right Now. *Journal of Pragmatics* 2 (2): 145–81.

- Turner, Ken. 1996. The Principal Principles of Pragmatic Inference: Politeness. *Language Teaching* 29 (1): 1.
- Van Dijk, Teun, A. 1995. Aims of Critical Discourse Analysis. *Japanese Discourse Vol 1*: 17–27.
- Vaughn, Aaron J. 2009. Efficacy of Request Presentation on Compliance. *Social Behaviour and Personality* 37(4): 441–450.
- Vine, Bernadette. 2004. *Getting things done at work: The discourse of power in workplace interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Walker, Traci. 2013. Requests. In *Pragmatics of Speech Actions*, edited by Marina Sbisa and Ken Turner, 445–66. *Handbooks of Pragmatics, Vol. 2*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.
- Watts, Richard J. 2003. *Politeness*. Cambridge University Press.
- Wichmann, Anne. 2004. The intonation of Please-requests: a corpus-based study. *Journal of Pragmatics* 36: 1521–1549.
- Witek, Maciej. 2013. Three Approaches to the Study of Speech Acts. *Dialogue and Universalism* 1: 129–142
- Wodak, Ruth. 2004. *Critical Discourse Analysis – Qualitative research practice*. ed. / C. Seale; G. Gobo; J. F. Gubrium; D. Silverman. London : Sage, 197–213.
- Wooffitt, Robin. 2005. *Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction*. London: SAGE Publications.
- Wootton, Anthony J. 1981. The Management of Grantings and Rejections by Parents in Request Sequences. *Semiotica* 37 (1–2).
- Zaefferer, Dietmar. 2001. Deconstructing a Classical Classification: A Typological Look at Searle's Concept of Illocution Type. *Revue Internationale de Philosophie* 55: 209–25.

7. Mellékletek

1. számú melléklet.

A 2000 megnyilatkozást tartalmazó típus-példány alapú korpusz⁴⁹

Kéréstípusok					
Típus	Példák/Kérésvariánsok	Megnyilatkozások száma			%
Explicit performatívum	<i>Kérek egy kólát!</i>	462	585	755	37, 75
	<i>Kérek szépen egy kólát!</i>	123			
	<i>Kérvék (szépen) egy kólát!</i>	170			
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	401	454	606	30, 3
	<i>Lesz egy popcornom.</i>	53			
	<i>Lenne egy popcorn.</i>	141	152		
	<i>Lenne egy popcornom.</i>	11			
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		404	20, 2
Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i>	50		235	11,75
	<i>Popcorn, kóla!</i>	83			
	<i>Egy popcorn, légy szíves!</i>	102			

A típus-példány alapon tételezett korpuszban az adatokat a típus előfordulásának gyakorisága alapján rendszereztem – ahogy a fenti táblázatban is látható, a leggyakoribb kéréstípus az explicit performatívum, a legkevésbé gyakori a származtatott mód. Volt olyan példány (token), mely többször ismétlődött a korpuszban, azaz többször vagy sokszor elhangzott az adatgyűjtés során. Mivel én alkalmazottként mindig a *mit adhatok?* kérdést tettem fel a vásárlónak (természetesen előfordulhat az is, hogy más eladók más formával fejeznek ki kérést megelőző

⁴⁹ A táblázat megegyezik a 82. oldalon 27. Táblázattal.

kérdést pl. *segíthetek?*; *parancsolj!*), így ilyen esetekben a teljes fordulót itt nem jegyeztem le mindannyiszor, hanem az adott példány mellé zárójelbe tettem annak előfordulásának gyakoriságát. A társalgási forduló a kérést megelőző kérdést (*mit adhatok?*) és a kérési kifejezést tartalmazza (*kérek egy kólát!*; *lesz egy kóla.* stb.), a társalgás résztvevői az eladó (E) és a vásárló (V). A kérési megnyilatkozásokban gyakran olyan kifejezések szerepelnek, melyek egy adott termék rövidítései, közismert változatai, melyek a mozibüfés kontextusban egyértelműek, azonban itt talán nehezen értelmezhetőek. Ezekben az esetekben zárójelben közlöm, mit jelent vagy jelöl pontosan az adott kifejezés.

Explicit performatívum (755 darab megnyilatkozáspár)

(Az összes „kérek” igeváltozatú példányok száma: 585)

„Kérek egy” típusú megnyilatkozások (462)

1. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy menüt! (94)
2. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kólát! (88)
3. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy popcorn! (75)
4. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy nachosmenüt! [tortillacsipsz, szósz és üdítő] (54)
5. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy kólát! (35)
6. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy menüt popcornnal és kólával! (30)
7. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy közepes kólát! (27)
8. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis kólát! (21)

9. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy nachosmenüt kólával! [tortillacsipsz szósszal és üdítővel]
10. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy narancsot! [szénsavas narancsüdítő]
11. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy teát!
12. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy Toffee popcorn! [karamellás előrecsomagolt pattogatott kukorica]
13. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy Snickerst!
14. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy csokis Horalkyt!
15. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy macis Haribót! [maci alakú gumicukor]
16. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy müzliszeletet és egy zöldteát!
17. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy Sprite-ot és egy kis popcorn!
18. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis kukoricát kis kólával!
19. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy gyömbért és egy mogyorót menüben!
20. E: Mit adhatok?
Kérek egy popcorn! menüben!
21. E: Mit adhatok?
V: Kérek két kólát kukoricával!

22. E: Mit adhatok?
V: Kérek négy kis kukoricát és négy mentes vizet! [szénsavmentes víz]
23. E: Mit adhatok?
V: Kérek két nagy menüt popcornnal!
24. E: Mit adhatok?
Kérek egy páros popcornmenüt!
25. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy páros nachosmenüt kólákkal!
26. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy Fantát és egy kólát!
27. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy zöld rágót!
28. E: Mit adhatok?
V: Kérek két Fantát és két Snickerst!
29. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy páros menüt mogyoróval!
30. E: Mit adhatok?
V: Kérek három kis kukoricát, három zacskó Haribót.
31. E: Mit adhatok?
V: Kérek két túrórudit!
32. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy tál nachost!
33. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy fűszeres nachost csilivel!
34. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis üdítőt, mondjuk Fantát!

35. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis nachost dupla sajttal!
36. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kukoricát, egy baracklevet, meg egy vizet is!
37. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy családi menüt kólákkal!
38. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy menüt, egy nagy nachost salsával! [fűszeres paradicsomos szósszal]
39. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy müzlit meg egy popcorn!
40. E: Mit adhatok?
V: Kérek két zacskó M&M's-t, egy ilyen, egy olyat! [van sárga és barna zacskós M&M's]
41. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy gyerekmenüt!
42. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy poharas menüt! [menü díszpohárral]
43. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis menüt, két rudival! [túrórudi]
44. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy édes kukoricát meg egy zérót! [cukormentes kóla]
45. E: Mit adhatok?
V: Kérek két tál paprikát! [savanyított jalapeño paprika]
46. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis kukoricát és egy zacskót, hogy hát elfelezzem!

„Kérek szépen” típusú megnyilatkozások (123)

47. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy kólát! (35)

48. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy kukoricát! (23)

49. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy nagy nachosmenüt! (18)

50. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy popcorn! (15)

51. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy nagy menüt! (14)

52. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy menüt kukoricával és kólával! (10)

53. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen két páros menüt kólákkal!

54. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy nachosmenüt Fantával, sajtos csipsszel!

55. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen 4 csokit, mindegy, melyet!

56. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen két rágót és két vizet!

57. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen két kis kukit és két teát! [kukorica]

58. E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy doboz pattogatott kukoricát!

59. E: Mit adhatok?
V: Kérek szépen egy sajtos csipszet!
60. E: Mit adhatok?
V: Kérek szépen egy kukoricát menüben, gyömbérrel!

„Kérek egy” típusú megnyilatkozások (170)

61. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kukoricát! (37)
62. E: Mit adhatok?
Kérek egy popcorn! (29)
63. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kólát! (27)
64. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy menüt! (25)
65. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nagy nachosmenüt! (16)
66. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy közepes popcornmenüt! (10)
67. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy nachosmenüt kólával! (7)
68. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy kis kólát! (4)
69. E: Mit adhatok?
V: Kérek egy popcorn meg egy bubis vizet! [szénsavas ásványvíz]
70. E: Mit adhatok?
V: Kérek két Cappyt, egyik almás, másik barack!

71. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy extra sajtszószt!
72. E: Mit adhatok?
V: Kérvék két nagy menüt, egyik kóla, másik Fanta!
73. E: Mit adhatok?
V: Kérvék szépen egy sajtos nachost!
74. E: Mit adhatok?
V: Kérvék négy üdítót, két kólát, két gyömbért!
75. E: Mit adhatok?
V: Kérvék három csilis nachost, nagyot!
76. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy páros menüs mogyorót két zérókólával!
77. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy trópusi Haribót és egy macist!
78. E: Mit adhatok?
V: Kérvék két poharas menüt kólákkal!
79. E: Mit adhatok?
V: Kérvék szépe egy nagy zérót!
80. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy zacsis gumimacit, meg egy kólát!
81. E: Mit adhatok?
V: Kérvék két teát, citromost, és egy zöldet!
82. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy kóla-gyömbér mixet!
83. E: Mit adhatok?
V: Kérvék egy nachost, egy mogyorót meg egy extra sajtot!

„Lesz egy” típusú kérések (606 megnyilatkozáspár)

(Az összes „lesz” igeváltozatú példányok száma: 454)

„Lesz egy kóla” típusú példányok (401)

84. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kóla. (81)
85. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy popcorn. (69)
86. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy menü. (60)
87. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy közepes menü. (52)
88. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy nachos. (34)
89. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy nachosmenü. (28)
90. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy popcornmenü. (22)
91. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy páros menü. (10)
92. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy közepes nachosmenü. (6)
93. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kis kóla. (5)
94. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kis üdítő. (4)

95. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy mogyorómenü. (3)
96. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy menü kólával. (2)
97. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy üccsi kóla.
98. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy nachos menüben kólával.
99. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy barna M&M's.
100. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy közepes nachos fűszeres chipssel sajtszósszal menüben.
101. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy popcorn és egy kóla.
102. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kis gyömbér.
103. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kóla meg kuki.
104. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy csípős nachos, nagy kólával.
105. E: Mit adhatok?
V: Lesz két nagy popcornmenü.
106. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy mogyorós menü.
107. E: Mit adhatok?
V: Lesz három közepes nachosmenü, fűszeres csipsz, sajtszósz.

108. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kukoricás menü, Fantával, a legkisebb.
109. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kis kukorica, kóla, és egy Horalky.
110. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy fűszeres nachos menüben, csípős szósszal.
111. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy popcornmenü két kólával.
112. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kis Fanta meg egy Sprite, szintén kicsi.
113. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy zéró kóla nagy popcornnal.
114. E: Mit adhatok?
V: Lesz két popcornmenü és egy nachosos.
115. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy sima kukorica meg egy édes.
116. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy mentes víz és egy nagy popcorn.
117. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy rostos narancs és kis kukorica.
118. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy poharas menü almalével.
119. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy kukorica, hozzá két almalé és egy bubis víz.
120. E: Mit adhatok?
V: Lesz egy nagy nachos salsával, sok paprikával.

121. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy kukorica, jó sósan.

„Lesz egy popcornom” variáns (53)

122. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy popcornom. (18)

123. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy kólám. (15)

124. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy nagy menü. (9)

125. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy nagy nachosmenü. (3)

126. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy popcornom kólával, nagy menüben.

127. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy kis nachosom, fűszeres, sajttal.

128. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy nagy menü, kukival.

129. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy popcornos menü kólával.

130. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy nagy nachosom Sprite-al.

131. E: Mit adhatok?

V: Lesz két páros menünk négy zéróval.

132. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy páros nachosmenünk, egy kóla, meg egy zéró.

133. E: Mit adhatok?

V: Lesz egy közepes lightos kólám.

„Lenne egy” típus (141)

(Az összes „lenne” igeváltozatú példányok száma: 152)

134. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy kukorica. (47)

135. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy kóla. (35)

136. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy nagy menü. (21)

137. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy nagy popcornmenü. (12)

138. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy nachosmenü. (7)

139. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy közepes popcornmenü (3)

140. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy közepes kóla. (2)

141. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy kis kóla. (2)

142. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy menü nachossal, és nagy üccsi.

143. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy nagy menü kukorica kólával.

144. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy közepes menü popcornnal

145. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy kis popcorn, de nagy üccsivel
146. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy crispers-menü. [fűszeres tésztabundás mogyoró üdítővel]
147. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy Fanta, egy kukorica, meg egy rudi.
148. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy nagy nachos, de sok sajttal.
149. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy páros menü, meg egy sárga M&M's.
150. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy krumpli, ja nem, kuki.
151. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy csípős nachos, uborkával.
152. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy nagy kukorica, és két mentes víz.
153. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy bubis víz, meg két müzliszelet.

„Lenne egy popcornom” variáns (11)

154. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy popcornom. (5)
155. E: Mit adhatok?
Lenne egy kólám. (3)
156. E: Mit adhatok?
V: Lenne egy nagy menüm popcornból.

157. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy közepes nachosom, fűszeresen, salsával.

158. E: Mit adhatok?

V: Lenne egy Sprite-om, meg egy Haribo.

Beágyazott performatívum (404 megnyilatkozáspár)

159. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy kólát! (79)

160. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy popcorn! (67)

161. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy popcornmenüt! (50)

162. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy nagy menüt! (44)

163. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy közepes menüt! (39)

164. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy nagy nachosmenüt! (27)

165. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy közepes nachosmenüt! (25)

166. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy közepes nachosmenüt kólával! (11)

167. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy közepes popcornmenüt kólával! (10)

168. E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni egy kis kólát! (8)

169. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kis kukoricát! (7)
170. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy mentes vizet! (5)
171. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kólát és egy popcorn! (5)
172. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy popcorn kis üdítővel, mondjuk kólával!
173. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy dobozos sajtszószt!
174. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy közepes popcornmenüt zérókólával!
175. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy nagy popcornmenüt és egy csokit!
176. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy csokis és egy mogyorós nápolyit!
177. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kólás Haribót!
178. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy salsás tacót!
179. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kis krumplit, helyett: kukoricát!
180. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni két vödör kukoricát!
181. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni két üveg citromos teát!

182. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy páros nachosos menüt, sima csipsszel.
183. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy vajos kukoricát.
184. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni abból a friss kukoricából.
185. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kólát, jeget nem kérek bele.
186. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy édes popcornrt és egy vizet.
187. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni két tál nachost.
188. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni két almalevet.
189. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy müzliszeletet és egy szénsavas vizet.
190. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy doboz pattogatott kukoricát.
191. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni négy kis Fantát.
192. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy csiliszószos tacót.
193. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy nagy üdítőt kukoricával.
194. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy kis kukoricát, egy közepes kólát.

195. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy zacsi gemicukrot.
196. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy csokis M&M's-t.
197. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy páros crispers-menüt két gyömbérral.
198. E: Mit adhatok?
V: Szeretnék kérni egy nem hideg mentes vizet.

Származtatott mód (235 megnyilatkozáspár)

„Egy popcornt!” típusú megnyilatkozások (50)

199. E: Mit adhatok?
V: Egy kólát! (12)
200. E: Mit adhatok?
V: Egy popcornt! (10)
201. E: Mit adhatok?
V: Egy kukoricát! (9)
202. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy menüt! (5)
203. E: Mit adhatok?
V: Egy popcornt és egy kólát! (3)
204. E: Mit adhatok?
V: Egy nachost, sajtost!
205. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy nachost kólával!

206. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy kukoricát Sprite-al!
207. E: Mit adhatok?
V: Egy közepes kólát!
208. E: Mit adhatok?
V: Nagy popcorn, kólával!
209. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy nachosmenüt!
210. E: Mit adhatok?
Csak egy mentes vizet!
211. E: Mit adhatok?
V: Egy páros menüt kólával!
212. E: Mit adhatok?
V: Egy popcorn, nagyot!
213. E: Mit adhatok?
V: Egy kólát, egy popcorn és egy csokit!
214. E: Mit adhatok?
V: Három közepes menüt, kólát!

„Popcorn, kóla” típusú megnyilatkozások (83)

215. E: Mit adhatok?
V: Kóla, popcorn! (18)
216. E: Mit adhatok?
V: Popcorn, kóla! (14)
217. E: Mit adhatok?
V: Egy kóla! (10)

218. E: Mit adhatok?
V: Nagy menü! (9)
219. E: Mit adhatok?
V: Nagy nachos! (8)
220. E: Mit adhatok?
V: Nagy kukorica! (5)
221. E: Mit adhatok?
V: Nagy kóla (3)
222. E: Mit adhatok?
V: Közepes kóla, kukorica! (2)
223. E: Mit adhatok?
V: Kóla, kukorica, más nem!
224. E: Mit adhatok?
V: Egy nachos sajttal!
225. E: Mit adhatok?
V: Valami szénsavas üdítő!
226. E: Mit adhatok?
V: Üdítő kukoricával!
227. E: Mit adhatok?
V: Csak egy sajtszósz!
228. E: Mit adhatok?
V: Két nagy kukorica!
229. E: Mit adhatok?
V: Egy zéró, jó?
230. E: Mit adhatok?
V: Fűszeres nachos, sajtszósz, nagy!

231. E: Mit adhatok?
V: Nagy nachos, sok sajttal!
232. E: Mit adhatok?
V: Közepes csipsz, salsa, kóla!
233. E: Mit adhatok?
V: Csokis M&M's, mentes víz!
234. E: Mit adhatok?
V: Két nem hideg ásványvíz!
235. E: Mit adhatok?
V: Egy adag tacos, csípőssel!
236. E: Mit adhatok?
V: Kis kukorica, kis üveges Cappy narancs!

„Egy popcornrt, légy szíves!” típusú megnyilatkozások (102)

237. E: Mit adhatok?
V: Egy kólát, légy szíves! (25)
238. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy menüt, légy szíves! (18)
239. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy menüt, légyszi! (12)
240. E: Mit adhatok?
V: Egy kukoricát, légy szíves! (12)
241. E: Mit adhatok?
V: Egy kis kólát, légyszi! (8)
242. E: Mit adhatok?
V: Egy közepes menüt, legyen szíves! (7)

243. E: Mit adhatok?
V: Egy nagy nachosmenüt, legyen kedves! (3)
244. E: Mit adhatok?
V: Közepes nachost, légyszi! (2)
245. E: Mit adhatok?
V: Egy kis kólát kukoricával, legyen szíves!
246. E: Mit adhatok?
V: Egy kólás popcornos menüt, lesz szíves!
247. E: Mit adhatok?
V: Egy páros menüt, légyszi, kólával!
248. E: Mit adhatok?
V: Két közepes popcornmenüt, egyik üccsi kóla, a másik Fanta, ja, légyszi!
249. E: Mit adhatok?
V: Egy páros nachosmenüt, légy szíves!
250. E: Mit adhatok?
V: Két túrorudit meg két vizet, légyszi!
251. E: Mit adhatok?
V: Egy sajtos csipszet kólával, légy szíves!
252. E: Mit adhatok?
Egy nagy doboz kukoricát, légy kedves!
253. E: Mit adhatok?
Egy családi menüt, légyszi, két Fantával!
254. E: Mit adhatok?
V: Egy popcornmenüt és két csokit, légyszi!
255. E: Mit adhatok?
V: Egy közepes nachost fűszeresen, minden mehet bele, légyszi!

256. E: Mit adhatok?

V: Egy páros menüt kólával, meg egy kicsit a gyerekeknek, légy szíves!

257. E: Mit adhatok?

V: Két hideg zöld teát, legyen szíves!

258. E: Mit adhatok?

V: Egy kólát jég nélkül, légyszi!

259. E: Mit adhatok?

V: Egy kis kukoricát, kis pohár gyömbérrel, légy szíves!

Amint az a fenti adatokból látható, összesen 259 darab megnyilatkozáspárt jegyeztem le, melyek közül néhány típus: a leggyakrabban előforduló kérések példányai többször ismétlődnek, sokszor elhangzanak. A típus-példány alapú korpuszban tehát a 259 példány (token) példái alapján tevődik össze a 2000 megnyilatkozáspár.

2. számú melléklet

1. Kérdőív (21 kitöltő)

Leírás: Ebben a kérdőívben Önt arra kérem, ítélje meg, hogy az alábbi két kéréstípust (*lesz egy – lenne egy*) mennyire tekinti udvariasnak, „direktnek”; hol, ki(k)től és mennyire hallja ezeket gyakran. A kérdőívben más, Ön által ismert vagy gyakran hallott kéréstípusok leírására is kérem. Köszönöm a kitöltését!

A kérdőív fejlesztési, tesztelési és kitöltési időpontja: 2016 ősze.

1. Mi az Ön kora?

2. Mi az Ön neme?

3. Mi az Ön végzettsége?

Lesz egy kóla.

4. Hallotta már a fenti kifejezést? Ha igen, hol és milyen kontextusban, ha nem, milyen kontextusban tudná elképzelni az elhangzását?

5. Mire utal Ön szerint a fenti megnyilatkozás?

Ez egy kérés

Ez egy felszólítás

Egyéb, éspedig:

6. Egy 0–5-ig terjedő skálán, mennyire értékeli a fenti megnyilatkozást udvariasnak?

(0: nem tudom megítélni/eldönteni; 1: egyáltalán nem; 5: nagyon udvariasnak tartom)

7. Egy 0–5-ig terjedő skálán, Ön szerint mennyire gyakran hallani ezt a megnyilatkozást?

(0: nem tudom megítélni/eldönteni; 1: szinte soha; 5: nagyon gyakran)

8. Megfogalmazná-e kérését/rendelését e megnyilatkozás-típussal egy:

Nagyon elegáns étteremben

Átlagos színvonalú étteremben

Gyorsétteremben

Büfében

9. Egy mozi büféjében rendel ételt/italt. Megfogalmazná-e kérését/rendelését e megnyilatkozás-típussal az Önt kiszolgáló:

Fiatal hölgynek

Fiatal úrnak

Középkorú hölgynek

Középkorú úrnak

Idősebb úrnak

Idősebb hölgynek

10. Kérem, írja le röviden, mi a véleménye a megnyilatkozásról!

Lenne egy kóla.

11. Hallotta már a fenti kifejezést? Ha igen, hol és milyen kontextusban, ha nem, milyen kontextusban tudná elképzelni az elhangzását?

12. Mire utal Ön szerint a fenti megnyilatkozás?

Ez egy kérés

Ez egy felszólítás

Egyéb, éspedig:

13. Egy 0–5-ig terjedő skálán, mennyire értékeli a fenti megnyilatkozást udvariasnak?

(0: nem tudom megítélni/eldönteni; 1: egyáltalán nem; 5: nagyon udvariasnak tartom)

14. Egy 0–5-ig terjedő skálán, Ön szerint mennyire gyakran hallani ezt a megnyilatkozást?

(0: nem tudom megítélni/eldönteni; 1: szinte soha; 5: nagyon gyakran)

15. Megfogalmazná-e kérését/rendelését e megnyilatkozás-típussal egy:

Nagyon elegáns étteremben

Átlagos színvonalú étteremben

Gyorsétteremben

Büfében

16. Egy mozi büféjében rendel ételt/italt. Megfogalmazná-e kérését/rendelését e megnyilatkozás-típussal az Önt kiszolgáló:

Fiatal hölgynek

Fiatal úrnak

Középkorú hölgynek

Középkorú úrnak

Idősebb úrnak

Idősebb hölgynek

17. Kérem, írja le röviden, mi a véleménye a megnyilatkozásról!

Egyéb kéréstípusok

18. Milyen egyéb (érdekes) kéréstípusokat hallott már? Kérem, írja le tapasztalatait!

19. Kérem, ha van bármilyen észrevétele, megjegyzése a kérdőívvel kapcsolatban, fogalmazza meg őket néhány gondolatban!

2. Kérdőív (8 mozialkalmazott)

Leírás: Ön egy nyelvhasználati kérdőívet tölt ki, mely a vásárlók kérés szokásait, valamint az eladók (mozialkalmazottak) és a vásárlók kommunikációs stratégiáit vizsgálja a mozibüfék kérés szituációban az eladó (az Ön) szemszögéből. A kérdőív kitöltésével kutatásomat és nyelvtudományi doktori disszertációm megírását segíti.

A kérdőív fejlesztési, tesztelési és kitöltési időpontja: 2017 nyara.

1. Mi az Ön neve?
2. Mi az Ön kora?
3. Mi az Ön végzettsége?
4. Mi az Ön jelenlegi beosztása?
5. Mióta dolgozik Ön mozibüfében?
6. Volt már ezelőtt is eladói tapasztalata? (beleértve: pincér, felszolgáló, bolti eladó stb.)

Ha az előző kérdésre igen volt a válasza, kérem, írja le röviden, hogy milyen eladói tapasztalattal rendelkezik!

7. Segítette Önt korábbi bármilyen munkatapasztalata jelenlegi pozíciójának betöltésében?

Ha az előző kérdésre igennel válaszolt, kérem, írja le röviden, hogy miben támogatta előző munkatapasztalata jelenlegi munkáját!

Stratégiák és kéréstípusok

8. Ön szokott előre köszönni a vásárlónak?
9. Kérem, írja le röviden, Ön hogyan szokott köszönni a vásárlóknak (szia, jó napot...stb.)
10. Elő szokott Önnel fordulni, hogy a vásárló nem üdvözli Önt viszont, nem köszön vissza?
11. Általában Ön hogyan kérdez rá a vendég vásárlási szándékára? (pl. mit adhatok, miben segíthetek, stb.)
12. Kérem, sorolja fel az Ön által tapasztalt leggyakoribb kérésre utaló megnyilatkozásokat a vásárlóktól!
13. Kérem, nevezze meg saját élményei alapján azt/azokat a kéréstípusokat, melyek az Ön számára udvariasnak/pozitívnak/kedvesnek minősülnek a vásárlóktól! Bátran részletezzen!

14. Kérem, nevezze meg saját élményei alapján azt/azokat a kéréstípusokat, melyek udvariatlannak/negatívnak hatnak az Ön szemében a vásárlóktól. Bátran részletezzen!

15. Hogyan minősíti Ön saját eladói attitűdjét általánosságban? (pl. kedves, segítőkész, hangulatfüggő stb.)

Lesz egy kóla.

16. Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?

17. Ön szerint mit jelent pontosan ez a kifejezés: Lesz egy kóla.

Ez egy kérés.

Ez egy felszólítás.

Egyéb, éspedig:

18. Egy 1–5-ig terjedő skálán, mennyire értékeli a fenti megnyilatkozást udvariasnak?

(1: nagyon udvariatlan; 5: nagyon udvarias)

19. Egy 1–5-ig terjedő skálán, Öntől mennyire gyakran kérnek így a vásárlók?

(1: szinte soha; 5: nagyon gyakran)

20. Ön vásárlóként megfogalmazná így kérését hasonló szituációban (pl. egy másik mozibüfében)?

21. Milyen változatait hallotta még vásárlójától a fenti megnyilatkozásnak?

22. Kérem, írja le röviden, mit gondol a megnyilatkozásról!

Lenne egy kóla.

23. Hallotta már ezt a kifejezést vásárlójától?

24. Ön szerint mit jelent pontosan ez a kifejezés: Lenne egy kóla.

Ez egy kérés.

Ez egy felszólítás.

Egyéb, éspedig:

25. Egy 1–5-ig terjedő skálán, mennyire értékeli a fenti megnyilatkozást udvariasnak?

(1: nagyon udvariatlan; 5: nagyon udvarias)

26. Egy 1–5-ig terjedő skálán, Öntől mennyire gyakran kérnek így a vásárlók?

(1: szinte soha; 5: nagyon gyakran)

27. Ön vásárlóként megfogalmazná így kérését hasonló szituációban (pl. egy másik mozibüfében)?

28. Milyen változatait hallotta még vásárlójától a fenti megnyilatkozásnak?

29. Kérem, írja le röviden, mit gondol a megnyilatkozásról!

Tapasztalatok és észrevételek

30. Ha van esetleg valamilyen érdekes tapasztalata a kéréstípusokkal, kérési stratégiákkal kapcsolatban, amit relevánsnak érez a kérdőív kapcsán, és szívesen megosztana velem, kérem, írja le!

31. Ha bármilyen észrevétele van a kérdőívvel kapcsolatban, kérem, fogalmazza meg őket néhány gondolatban.

3. Kérdőív (50 értelmező)

Leírás: Ebben a rövid kérdőívben olyan **kérdéseket** olvashat, melyek **kérések** előtt hangzottak el. Kérem, jelölje meg, hogy hallotta-e már az adott kifejezéseket valahol (vendéglátóhely, bolt, pékség, patika stb.), és ha igen, hol, hogyan és mikor, milyen kontextusban: írja le röviden mindazt, amit érdekes, fontos körülménynek tartott! Köszönöm a kitöltését!

A kérdőív fejlesztési, tesztelési és kitöltési időpontja: 2019 tavasza.

0.1. Mi az Ön neve?

0.2. Mi az Ön kora?

Hallotta már az alábbi kérdéseket valahol? Kérem, ha igen, írja le röviden, hol/mikor! Minden olyan körülményre kitérhet, ami fontos/émlékezetes volt!

1. Mit adok?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

2. Oda mit adok?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

3. Oda?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

4. Mit adhatok?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

5. Mit szabad adnom?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

6. Mit hozok?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

7. Mit hozhatok?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

8. Mit szabad hoznom?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

9. Segíthetek?

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

10. Parancsoljon!

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

11. Parancsolj!

Ha igen, kitől/hol/hogyan/mikor?

12. Van esetleg más/több kérdéstípus, amit Ön hallott már, de itt nem szerepel? Kérem, írja le!

A felhasznált képek forrásai a 4.4.3. fejezethez

1. Mondd még egyszer, hogy lesz egy sör. (104. oldal, 3. Ábra)

A kép forrása: index. hu; letöltve: 2019. 11. 10.

https://index.hu/mindekozben/poszt/2016/01/11/lesz_egy_sor/

2. Kávét kérek, kávé lesz, kávé! (105. oldal, 4. Ábra)

A kép forrása: joy. hu; letöltve: 2019. 11. 10.

<https://www.joy.hu/8-dolog-ami-nagyon-de-nagyon-ciki-egy-vendeglato-95809>

3. Én is kértem kávé. – Nem, maga azt jósolta, hogy lesz... (106. oldal, 6. Ábra)

A kép forrása: Facebook/@Pincerhumor; letöltve: 2019. 11. 10.

<https://www.facebook.com/pincerhumor/photos/a.1029217653812538/1389540307780269/?type=1&theater>

4. Akkor lesz egy – Jövő idő – Nem kérésre használjuk (107. oldal, 7. Ábra)

A kép forrása: imgur.com; letöltve: 2019. 11. 10.

<https://imgur.com/gallery/UeIsTWL>

5. Alapműveltség – Kulcsszavak (108. oldal, 8. Ábra)

A kép forrása: nlcafé.hu; letöltve: 2019. 11. 10.

<https://nlc.hu/eletmod/20190715/elado-vasarlo-jomodor-kereskedelem-vendeglatas/>

6. Mondd még egyszer, ha mered, hogy „lesz egy sör” (109. oldal, 9. Ábra)

A kép forrása: Facebook/Polgári Söröző; letöltve: 2019. 11. 10.

https://www.facebook.com/pg/Polg%C3%A1ri-S%C3%B6r%C3%B6z%C5%91-299694580129435/posts/?ref=page_internal

7. Azt mondta, lesz egy sör, nem lett (109. oldal, 9. Ábra)

A kép forrása: imgur.com; letöltve: 2019. 11. 10.

<https://imgur.com/L2wAH8a>

8. English summary

Hungarian requests in a corpus of cinema concessions discourse

In my doctoral dissertation I attempted to examine the speech act of request in the corpus of cinema concessions discourse. My basic assumption is that there are countless strategies to perform a request to persuade the hearer to fulfil a request. An example of that is how to perform a request in a cinema concession, or in other catering facilities. For the present research, I was inspired by my own experiences as a former cinema employee.

The investigation is considered to be current in the field of linguistic pragmatics' researches, because it focuses on the empirical aim of presenting and analysing the speech act of request in a specific, unique context (request in the cinema concessions).

In the introductory section of this monograph, I presented the most relevant literature on the topic, determined the theoretical background of the research (speech act theory, politeness theory, and conversation analysis). These three approaches enhanced the understanding of how requests could be analysed and understood in different terms of interaction.

In the dissertation, I outlined four research questions, presented here point by point together with a summary containing my answers and observations related to each question.

1. What Hungarian request types can be observed in the cinema concessions discourse?
2. What types of methodological tests are available to examine the speech act of request (questionnaire examining attitude, politeness, directness, frequency of request types)?
3. How is request realized in the sequence of the conversation in the concessions and what kind of conversation script can be identified in it.
4. What kind of complex representation can be used in which we can not only examine the request as a speech act, but we can reflect on the whole context, the situational frame of the conversation and the situation of the participants (e.g. hierarchy).

Research Question No. 1.

After collecting my data in 2016, I developed a type-token based corpus of two thousand requests, in which I observed a total of four types: *mood derivable* (without a performative verb); *“lesz egy”* (similar to “I’ll have”), *explicit performative*, and *embedded performative* requests.

Table 1. Request types and strategies⁵⁰

Request types					
Type	Example/Variant	Number of utterances			%
Explicit performative	<i>Kérek egy kólát!</i>	462	585	755	37, 75
	<i>Kérek szépen egy kólát!</i>	123			
	<i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>	170			
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	401	454	606	30, 3
	<i>Lesz egy popcornom.</i>	53			
	<i>Lenne egy popcorn.</i>	141	152		
	<i>Lenne egy popcornom.</i>	11			
Hedged performative	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		404	20, 2
Mood derivable (without a performative verb)	<i>Egy popcorn!</i>	50		235	11,75
	<i>Popcorn, kóla!</i>	83			
	<i>Egy popcorn, légy szíves!</i>	102			

The most frequent kind of request is performed with explicit performatives, 755 informants (755 utterances) (see section Discussion) expressed their request with this speech act type I identified two versions of this mode: *kérek, kérnék*.

The second most common request category in my corpus is constituted by *lesz egy* requests (606 utterances), which I present in a separate subchapter, describing the request phenomenon in greater detail. Examining its structure, I have observed that the request in question can be considered a hybrid speech act, whose structure is similar to that of indirect speech acts, and it is essentially a directive.

The third most common type of request – which is regarded the most polite and represents the least direct strategy – is the embedded performative (*I would like to ask for one...*) (404

⁵⁰ The tables of the English summary are not included in the List of Tables. (Az angol nyelvű összefoglalóban szereplő táblázatok nem szerepelnek *A táblázatok listájában*.)

utterances). In relation to this type, it can also be noted that request strategies can be evaluated as the most polite and least direct types, in which the request is performed with the performative verb (*kér*) appropriate to the request strategies applied in Hungarian. This assumption was confirmed by the results of the interpretive tests and by the responses of the native speakers of Hungarian language (cinema workers, random interpreters).

The fourth most frequent, or rarest request type is the mood derivable (235 utterances), in which I have identified three variants: *egy popcorn!* (*a popcorn!*); *kóla, popcorn!* (*cola, popcorn!*); *egy popcorn, légy szíves!* (*a popcorn, please!*). In these types of utterances, as can be observed, in the cinema context, shoppers (speakers who perform a request) can refer to the essential condition without implying to any verbal form expressing the illocutionary force (*kérek, szeretnék kérni* etc.).

Research Question No. 2.

In order to complete the corpus of the Hungarian cinema concessions discourse for further research, I developed three online interpretive tests.

The first interpretive test examined Hungarian native speakers, who were age-diverse women and men of random informants (altogether 21 persons), on how they assess the types of requests observed in the cinema concessions in terms of directness and politeness, focusing only on a single type of request strategy (*lesz egy*) and on its variant (*lenne egy*).

The result of the above-mentioned testing is that, although not significantly, a difference was recorded between the two variants, namely, that the *lenne egy* conditional form was judged to be a milder, less direct, more appropriate and more politely expressed mode.

Table 2. What does the *lesz egy* – *lenne egy* type request express?

Type	Request	Imperative (Felszólítás)	Other	
Lesz egy...	12	11	3	1 <i>declaration</i> 1 <i>order</i> 1 <i>hybrid of request and command</i>
Lenne egy...	18	5	-	

Furthermore, this form was applied more extensively by both older and younger employees than the *lesz egy* type of request, with this being valid in almost all types of catering facilities I listed on the online test. On the other hand, according to the data collected, none of these request

strategies (*lesz/lenne egy*) are considered to be preferable or polite, and test participants tend to avoid using them.

Moreover, informants described several other request types besides the *lesz egy* requests (like mood derivable and explicit performative type requests: e.g. *kérnék egy kólát, kola rendel, azt a kólát akarom*. In addition, three interrogatively coded requests were recorded, however there were no examples in my corpus, nor other strategies that used other verbs (*adjon akarom, lökj* – give, want, push) instead of the standard performative verb (*kér*).

In the second interpretive test, I asked cinema employees (8 people) from Pécs (from the same cinema where my data collection took place) about their idea of the types and strategies applied by customers. Similar to the first interpretive test, the *lesz egy* and *lenne egy* were found to be the non-preferred forms by the cinema workers; in this case, too, the employees assessed the form, *lenne egy*, lighter, more informal, less direct (and sometimes more uncertain). The results of assessment of the *lesz egy* – *lenne egy* type request are shown in Table 3.

Table 3. Request – Assessment

Request	Assessment	n	n total
Lesz egy...	<i>Impolite</i>	5	7
	<i>Degrading</i>	1	
	<i>Disrespectful, superior</i>	1	
Lenne egy...	<i>Not impolite, but not a direct request.</i>	1	7
	<i>It is nicer than the other, but I would not use it.</i>	1	
	<i>Appropriate for everyday.</i>	1	
	<i>It is less harsh, than the other (lesz egy).</i>	1	
	<i>It is acceptable when listing, in other context it is impolite.</i>	1	
	<i>It tries to be polite.</i>	1	
	<i>It is rather insecure, than a real request.</i>	1	

The most frequent, but also the most polite head act strategy (explicit and embedded performative) was to be the one expressed with the requesting performative verb (e.g. *kérek*), or its modified version (e.g. *szeretnék kérni*). The informants also described types of requests, which I did not record in my corpus. Those did not occur with the performative verbs (*adj, jöhet, kellene*), and they included requests expressed with interrogative form (*mit ajánl? – what would you recommend?*).

Table 4. Positive and negative examples for request types

Type	Example +	Example -
Explicit performative	<i>kérek, kérnék, kérek szépen</i>	-
Performative ≠ kér	-	<i>adj, kell, kellene, jöhet egy</i>
Hedged performative	<i>szeretnék kérni</i>	-
Mood derivable	-	<i>kettőt gyorsan; „körítés nélkül maga a termék”</i>
Lesz egy...	-	<i>lesz egy...</i>

Following the previous two tests, I also developed a third interpretive test, asking native speakers of Hungarian – who were all age-diverse, random male and female informants (50 participants altogether) – about the certain types of pre-request questions they were familiar with, and why they could be considered common in conventional, institutional situations and in everyday circumstances. I prepared the interpretive test based on the premise, namely that it is essential to explore the question, which precedes the request in a turn of a conversation, since it is essential for the participants to cooperate, to recognize and to apply the rules of interaction in order to create a successful conversation and to re-establish it over and over again.

The most common types of pre-request questions were the following: *Mit adhatok? Mit szabad adnom? Mit hozhatok? Segíthetek? Parancsoljon!* While the least known question types were: *Mit adok? Oda mit adhatok? Oda? Mit hozok?*

Table 5. The frequency of pre-request questions

Type	n/knows	n/does not know	%/knows	%/does not know
Mit adok?	8	42	16	84

Oda mit adok?	19	31	38	62
Oda?	9	41	18	82
Mit adhatok?	50	-	100	-
Mit szabad adnom?	38	12	76	24
Mit hozok?	6	44	12	88
Mit hozhatok?	45	5	90	10
Mit szabad hoznom?	28	22	56	44
Segíthetek?	48	2	96	4
Parancsoljon!	41	9	82	18
Parancsolj	29	21	58	42

It was critically important to explore frequent question types from the aspect of this present research, since the given types could refer to a pattern of how the language form of questions and answers are realized, or whether the performative verb in the question and answer formulation coincides. I have found no correlation, regarding the fact that the most common question type is *Mit adhatok?* However, in my corpus of 2000 request utterances, there was no request type or strategy which would express the request with the performative verbs of *ad* (give), like *adjon, adhatna*.

There is also no correlation between what the informants consider to be common or frequent (*Mit adhatok?*), and what they regard as the most polite strategy (*Mit szabad adnom/hoznom?*), which, in my opinion, suggests that adherence to convention may precede the speakers' potential motivations, namely the need to conduct an effective conversation.

Research Question No. 3.

The supreme intention of the current research was to collect and analyse the different categories of request forms represented in the Hungarian language, in the situation of cinema concessions frame. I also aimed to investigate this aspect from another point, namely observing these cinema-interactions through conversation analysis. The fundamental assumption was that when performing a speech act, the question not only concerns how the request itself is expressed, but

also to what the given request type or strategy is an answer, considering that the essence of a conversation (and communication) is to recreate it again, which also serves as the basis of the interpreter's test on the above-mentioned most frequent types of questions.

From the conversational analysis point of view, the goal was to find out how a turn (question–answer) in the cinema-conversation is structured, what factors constitute the rules of the turn, and how to represent the request while reflecting on several aspects of the conversation, besides presenting and analysing the request types.

Consequently, a complex representational method has been developed, in which I provide an excerpt or outline a possible conversation of cinema concessions (I did not mark suprasegmental elements in my analysis). This method was chosen carefully, regarding the fact that the conversation in concessions is a strictly regulated dialogue, represented in a frame and script, which is always the same: the employee greets the customer, and the question (from the employee) always precedes the request (*what can I give – please a...*). Spontaneous turns or subject changes do not occur due to the nature and context of the concessions, in terms of the location (queuing, serving-paying in one place within a very short time). Considering all these elements, I did not focus on the complex, unique phenomenon of the conversation in total, but attempted to sketch its scheme and script.

Moreover, this script or scenario analyses not only the specific speech act (request), but also the context of the conversation and other circumstances relevant to the actual situational context (Kecskés 2013: 150). The request scenario in the cinema concessions is based on the binding nature of the various turns of the conversation (there is always a greeting, a question is followed by a request, etc.), and it relies on the participants' common, shared knowledge of the situation. I do believe that this model could also be applicable for describing other conventional request situations, where circumstances greatly determine the subject's position in the given conversation.

Research Question No. 4.

The fourth research question concentrated on determining the given specific kind of representation to be used, according to which there is a chance to examine the request not just as a speech act, but also reflect on the actual situational context, the physical situation of the conversation, and the participants' position (in a socio-cultural type of hierarchy).

The previous concept is illustrated here with an example, to be more precise, through a turn of pre-request, question–request turn in the concessions.

E: Mit adhatok?

V: Egy kólát!

E (employee): What can I get (for you)?

C (customer): A coke.

In this complex representation schema, I analysed the collected data from a variety of approaches, which, according to my firm belief, can be expanded not only to this context or within the field of catering facilities, but also to other speech acts.

The particular type of discourse and the general parameters of the examined expressions were discussed as follows: there is a Hungarian conventional face-to-face spoken piece of conversation in the cinema, which was recorded by the data collector, the author of present study. In this discourse we can reflect on the social distance-related between the participants, who can either be a speaker (customer) or a listener (employee), as according to the present case.

In a following table, a request speech act (mood derivable) was identified (Searle 1976: 3). Herein I reflected on the illocutionary point (the speaker attempts to persuade the hearer to do something) of the act, the illocutionary force (request, command, asking, or order) and on the psychological state of the participants (S [speaker] expresses desire for H [hearer] to do A [action]).

Table 6. The identification of a request (*Egy kólát! – A coke.*)

Type	Illocutionary point	Illocutionary force	Psychological state
Mood derivable (direktive)	attempts by the speaker to get the hearer to do something.	request, command, asking or order.	S expresses the desire that H do A.

I also included a table reflecting on the level of directness and politeness of the given request. It can be positively stated, that the request is a negative face-threatening act (FTA) (Brown–Levinson 1987).

Table 7. The level of directness – head act strategy – politeness (*Egy kólát! – A coke.*)

The level of directness	Head act strategy	The gradation of politeness
1.	Mood derivable	The most impolite form

During the conversation, the face of both participants is damaged: the receiver is forced to submit him/herself to the speaker's intentions, and the speaker is aware that the receiver is influenced by her duties at work, therefore he or she is unable to refuse performing the request. The speaker may also apply different strategies of negative politeness, such as the *lesz egy* request or the mood derivable (*egy kólát!*) one. However, the speaker can also enhance his or her positive image by using more polite forms, like the explicit performative (*kérek egy...*), or the embedded performative type of request strategies (*szeretnék kérni egy...*), which, in the test were found to be the most polite strategies by the randomly chosen informants and cinema employees.

As I havenoted above, politeness and directness are not the same concepts, although there is a close relation between them. In the present research, two levels of directness were defined: on the first level, there is the mode derivable aspect, – being without a performative verb (*egy kólát!; popcorn, kóla!*) – and the *lesz egy* type of requests. The second level is constituted by those utterances which include the conventional performative verb (requests). These are the explicit performatives, – which are also the most frequent type of request in cinema discourse – and the hedged performative (*szeretnék kérni*). The latter types supposedly are the more polite forms.

A request by itself could also be analysed as a speech act according to Bach and Harnish's 1979 Speech Act Schema (SAS), in which requests could possibly include relevant information for the language community. There are principles governing the speech act schema, such as Communicative Presumption (CP), which demonstrates a common concept within the linguistic community, namely that if S says something to H, (s)he does so with a recognizable illusion of intention. Another principle is the Linguistic Presumption (LP), which also describes a common belief stating that if S performs an expression in a particular language, H can identify it based on his or her background information. Further crucial concepts in relation to the present observations are the Mutual Contextual Belief (MCB) and the Presumption of Literalness (PL), which is another common belief within the linguistic community, supposing that if S says something in a particular way and context, it can be literally understood.

When the request is analysed as a speech act and as a phrase in the conversation, from my point of view, it is indispensable to outline the actual situational context by which the function and meaning of the speech act can be more accurately interpreted. This is vital, since circumstances and additional elements (franchise cinema, uniform, queue) could also contribute to the construction of meaning.

At last, after reviewing all these parameters and data, I also outlined the script of the conversation, which reflects not only on the specific speech act, but also on the pre-request question. Moreover, a specific turn (pre-request–request) can be recorded, but also a scenario-based schema of the entire conversation, indicating (if relevant to the conversation) the binding turns, turn rules (who performs the question or request), and ways to extend conversational turns (specifications or supplementary questions, etc.).

The purpose of the present doctoral thesis has been to investigate and describe a specific pragmatic phenomenon of the Hungarian language, and to place the various observed request types in the categorisation system of the relevant literature. It was a further goal to design and develop a comprehensive representation of a theoretical framework, in which requests could be observed and investigated as a speech act, reflecting on the actual context in which they are happening.

In addition, I endeavoured to outline the concept of request based on the following examined data: what constitutes to be a request in the context of a cinema concessions, why utterances can or should not be considered as a request there. Consequently, in this research, I have identified those utterances of illocutionary speech acts (directives) to be requests, whose illocutionary point aims to persuade the receiver, that in a discourse in which (at the least) two participants are present, the speaker tries to persuade the hearer to do something. According to the preparatory condition of the speech act, the hearer is able to execute the act. The speaker in turn assumes that the hearer can carry out the act. Ideally, the essential condition is that the receiver executes the act. However, we have to examine the psychological state of the speaker (who expresses a desire for the hearer to do the act) as well, but it also depends on the hearer, how he or she evaluates a given utterance, assessing whether it is a command, instruction, or request.

Besides, the cinema outlines a situational context in which convention plays a major role. The work of the cinema employee is to fulfil customer requests, therefore, the situation is driven by mutual interests: the customer expresses a request that results in service, and consequently the employee receives payment upon serving countless requests. The concept of convention is

discussed in this paper as follows: 1. the cinema context is a conventional situation (catering facility) where discourse focuses on frequently occurring speech acts; speakers often use an expression in a given context in order to reach a particular illocutionary goal in order to formulate a request. 2. Cinema concessions discourse is conventional as it is bound by rules (who greets in advance, who performs a request, who questions etc.), thus it is not a spontaneous conversation. 3. Typical conventional performative verb for the speech act of request is the *kér* requesting verb, but the *lesz egy* type strategy's request verb (*lesz*) has the same conventional and frequent usage.

However, I also have to mention those arguments in the cinema context in which utterances are not considered as requests. 1. There is a hierarchy between the subjects in the conversation, in which the employee is in a subordinate, while the customer is in a superior position. 2. Speakers do not have equal rights to perform a request, it can only be expressed by the customer (speaker) (during the final turns of conversation, the employee may also make a request to the customer: *van aprója?; van kisebb pénze? – do you have any change?*); 3. Ultimately, the request cannot be refused or denied in the context of service as it would violate the rules of the conversation and possibly the employee would be reprimanded.

Nevertheless, I am still convinced that request utterances in cinema concessions are predominantly requests, due to their conventionality, and their understanding depends on how they are evaluated by the hearer, who ultimately fulfils these acts.

Interpretive tests have shown that two speech acts can be interpreted as instruction or command: these are the mood derivable (*egy kólát!*), and the *lesz egy* type of request, which are also the most direct and the least polite forms, while those utterances where an adequate performative verb explicitly appears (*kérek, szeretnék kérni*) are clearly requests. They also constitute the least direct but most polite forms.

Perhaps the most important issue in defining a speech act is to recognize the illocutionary force of the request-oriented utterances (request or instruction), which depends on the psychological state of the hearer, and on the actual situational context in which the speech act occurs.

I am devoted to continue my doctoral research complementing the interpretive tests, which are presented here. I aim to develop discourse completion tasks (DCT) in the field of service in catering facilities, asking future informants to perform a request reacting to the given pre-request questions. It is also planned to develop a DCT-based test that records the conversation like in a cartoon (see Fox-Heinemann 2019), where participants should frame the conversation,

express (describe) the speech act or head act strategy on a picture or a frame-by-frame basis. Furthermore, it would be intriguing to examine the differences between the linguistic data presented and analysed here.

Lastly, I wish to conduct contrastive studies in English and French (which I speak well) in a similar context, in order to explore the certain types of requests, outlining the possible similarities and differences between these languages. There is also an intention to deepen the analysis of requests as a speech act under specific unique contextual conditions.